

ANALISIS KEPERCAYAAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN SERTA IMPLIKASINYA TERHADAP LOYALITAS PASIEN DI RSUD DR. FAUZIAH BIREUEN - ACEH

Nirwansyah Nirwansyah^{*)}, Sri Yanna², Afriana³

¹ Direktur CV. Nirwana Nusantara Bireuen – Aceh

² FEB Universitas Islam Kebangsaan Indonesia (UNIKI) Bireuen, Aceh

³ FISIP Universitas Almuslim (Umuslim) Bireuen, Aceh

^{*)} email: 80nirwan294@gmail.com ; sriyanna01@gmail.com ; afriana@umuslim.ac.id

DOI: 10.55178/idm.v7i13.603

Article history

Received:
Maret 16, 2026

Revised:
Maret 26, 2026

Accepted:
Maret 31, 2026

Page:
110 - 119

Keywords:

trust, service quality,
patient satisfaction,
patient loyalty

ABSTRACT: Patient loyalty analysis at a hospital must be continuously monitored and optimal solutions sought. This is certainly related to patient satisfaction itself, which is influenced by both internal and external factors, such as patient trust in the hospital, the quality of service they perceive, or the experiences experienced by their families. Analysis using a statistical approach to prove the hypothesis, namely path model analysis between the variables studied. Data were collected through questionnaires from a sample of 325 outpatients at Dr. Fauziah Bireuen Regional Hospital. The results obtained: (1) There is a causality between patient trust and service quality of 0.656, which directly and indirectly influences patient satisfaction. Simultaneously, patient trust and service quality contribute positively to patient satisfaction by 58.1%. (2) The influence of patient trust on patient satisfaction, considering service quality, is 25.13%. And the direct and indirect influence of service quality on patient satisfaction, through patient trust, is 23.59%. (3) There is a direct and indirect influence of patient trust on patient loyalty, considering service quality, of 37.78%. And the influence of service quality on patient loyalty, through patient trust of 25.4%. (4) Simultaneously, patient trust and service quality (make a positive contribution to patient loyalty of 64.3%.

ABSTRAK: Analisis loyalitas pasien suatu rumah sakit, sentiasa harus dipantau dan dicari solusi terbaik. Tentu hal ini terkait dengan kepuasan pasien itu sendiri, yang dipengaruhi faktor-faktor internal ataupun eksternal. Seperti kepercayaan pasien pada rumah sakit tersebut, kualitas pelayanan yang dirasakannya ataupun pengalaman selama ini dirasakan pihak keluarga pasien. Analisis dengan pendekatan statistik dalam membuktikan hipotesa, yakni analisis model jalur diantara variabel yang diteliti. Pengumpulan data melalui kuesioner kepada sampel 325 pasien rawat jalan di RSUD Dr. Fauziah Bireuen. Hasil yang diperoleh; (1) Terdapat kausalitas antar kepercayaan pasien dan kualitas pelayanan sebesar 0,656 yang mempengaruhi langsung dan tidak langsung terhadap kepuasan pasien. Secara simultan kepercayaan pasien dan kualitas pelayanan memberi kontribusi positif terhadap kepuasan pasien sebesar 58,1%. (2). Pengaruh kepercayaan pasien terhadap kepuasan pasien, dengan pertimbangan kualitas pelayanan, sebesar 25,13%. Dan pengaruh langsung dan tidak langsung kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, melalui kepercayaan pasien, sebesar 23,59%. (3) terdapat pengaruh langsung dan tidak langsung kepercayaan pasien terhadap loyalitas pasien, memepertimbangkan kualitas pelayanan, sebesar 37,78%. Dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien, melalui kepercayaan pasien sebesar 25,4%. (4) Secara simultan kepercayaan pasien dan kualitas pelayanan (memberi kontribusi positif terhadap loyalitas pasien sebesar 64,3%.

Pendahuluan (Introduction)

Loyalitas pasien adalah kondisi dimana pelanggan mempunyai sikap positif terhadap sebuah produk, dan layanan, sehingga mempunyai komitmen terhadap produk tersebut dan bermaksud melakukannya lagi masa yang akan datang. Terciptanya loyalitas pelanggan memungkinkan perusahaan mengembangkan hubungan

jangka panjang dengan pelanggan. Loyalitas pelanggan ini muncul karena adanya pengaruh dari kepuasan yang dirasakan pelanggan (Agustina, Sumowo, S., & Wijayanti, 2018). Loyalitas pasien sangat dipengaruhi oleh kepuasan mereka. Penelitian sebelumnya menyebutkan bahwa faktor-faktor seperti kualitas pelayanan, waktu tunggu, citra rumah sakit, kepercayaan, biaya, empati, dan keandalan memengaruhi loyalitas pasien. Namun, kepuasan pasien dan kualitas layanan merupakan faktor dominan dalam membangun loyalitas pasien.\

Kualitas layanan yang baik meningkatkan kepuasan pasien dan berkontribusi terhadap kunjungan ulang, yang merupakan indikator loyalitas. Kotler & Keller (2021) mengidentifikasi lima faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu kualitas produk dan jasa, kualitas layanan, faktor emosional, harga, dan biaya. Indikator kualitas layanan meliputi bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Selain itu, citra rumah sakit berperan penting dalam membangun loyalitas pasien.

Demikian pula loyalitas pasien di rumah sakit, tentu ada kaitan dengan kepuasan yang didukung dengan kepercayaan mereka pada rumah sakit tersebut, antara lain karena kualitas pelayanan yang dirasakannya. Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evolusi ketidaksesuaian/diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya (Tjiptono, 2017). Dilain pihak, berhasil atau tidaknya rumah sakit ditentukan oleh beberapa faktor, salah satunya adalah menumbuhkan kepercayaan pasien. Rotters (dalam Prima, 2015) kepercayaan adalah harapan dari seseorang atau kata lainnya adalah dapat dipercaya. Sebagaimana penelitian temuan Anggraini et al., (2025) dan Kurniawan et al., (2025). Sedangkan penelitian Rampi et al., (2024) menyatakan kualitas layanan dan kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas pasien yang dimediasi kepuasan pasien.

Karena pelayanan dalam kesehatan adalah suatu bentuk upaya yang dilakukan baik secara individu atau bersama dalam sebuah organisasi guna memelihara ataupun meningkatkan taraf kesehatan (Pasaribu, 2022). Pemilihan tempat atau fasilitas layanan kesehatan menjadi penting bagi individu atau kelompok untuk memeriksakan kesehatan dan kesembuhan penyakitnya atau hanya sekedar cek rutin Kesehatan (Purwiningsih et al., 2023).

Kepercayaan menjadi cerminan integritas sebuah rumah sakit dan menjadi penting dikarenakan bahwa kepercayaan pelanggan dipertimbangkan menjadi faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas pasien untuk kembali lagi (Pasaribu, 2022). Maka untuk memenuhi harapan pasien dan mempertahankan pelanggan, maka pihak manajemen klinik tidak bisa bertindak semauanya sendiri, namun harus mampu mewujudkan pelayanan kesehatan optimal (Wulaisfan & Fauziah, 2019).

Tinjauan Literatur (Literature Review)

a). Kepercayaan Pasien terhadap Kepuasan dan loyalitas Pasien

Penelitian Kurniawan et al., (2025) menemukan kepercayaan dan kenyamanan berdampak pada Loyalitas dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Sebagai Intervening. Mereka menyatakan salah satu faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan adalah kepuasan pelanggan. Dimana kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kepercayaan dan kenyamanan pelanggan. Kepercayaan pelanggan merupakan kesediaan pelanggan mempercayai atau mengandalkan merek dalam situasi risiko karena adanya harapan bahwa merek tersebut memberikan hasil positif (Lau & Lee, 1999; Utami & Nugroho, 2016). Rahman et al. (2021) membuktikan bahwa kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Sementara Satryawati (2018) membuktikan adanya pengaruh kepuasan terhadap kepercayaan pelanggan.

Kepercayaan seringkali dipahami sebagai bentuk keyakinan seseorang terhadap pelayanan yang akan memberikan outcome positif atas pemenuhan ekspektasi pasien terkait kehandalan dalam memenuhi pelayanan yang dijanjikan (Alrubaiee & Alkaa'da, 2011). Kepercayaan dalam konteks pelayanan kesehatan adalah berkaitan tidak adanya kesalahan dalam perawatan dan keamanan pasien. Indikator kepercayaan menurut (Mayer et al, 1995 dalam Kurniawan, 2022), yaitu: (1) Kemampuan (*Ability*), (2) Kebaikan hati (*Benevolence*), (3) Integritas (*Integrity*). Dan Djati dan Ferrinadewi (2016) menyatakan kepercayaan memiliki tiga aspek meliputi kredibilitas, integritas, dan niat.

b). Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan loyalitas Pasien

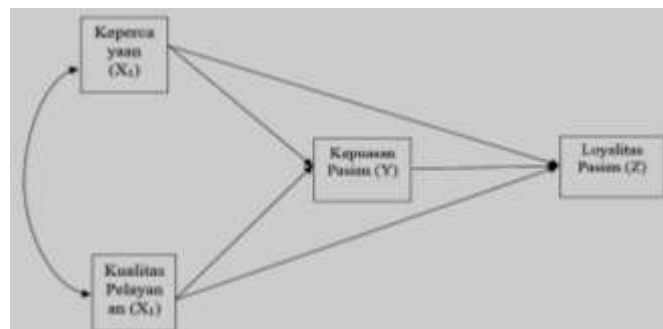
Berdasarkan *European Commission* kualitas pelayanan kesehatan yang baik adalah pelayanan yang efektif, aman, dan merespon terhadap kebutuhan dan preferensi pasien. Hal ini ditambahkan dengan dimensi lain

dari kualitas pelayanan yakni efisiensi, akses dan penyamarataan. Bahkan dalam beberapa definisi lain, disebutkan beberapa subdimensi dari dimensi-dimensi yang memengaruhi kualitas pelayanan kesehatan, seperti: (1) *acceptability*, (2) *appropriateness*, (3) *continuity*, (4) *timeliness*, (5) *satisfaction*, (6) *health improvement*, (7) *patient's welfare* (Busse, et al., 2017 dalam Rampi et al., 2024).

Untuk dapat mewujudkan itu, maka pelayanan kesehatan harus bersifat a) *Timely*, yakni menurunkan waktu tunggu dan keterlambatan yang membahayakan. b) *Equitable* yaitu menyediakan pelayanan yang tidak berbeda berdasarkan golongan jenis kelamin, etnis, lokasi geografis, maupun status sosioekonomi tertentu. c) *Integrated* yakni menyediakan pelayanan kesehatan untuk semua kalangan dalam seluruh perjalanan hidup setiap individu. d) *Efficient* yakni memaksimalkan manfaat dari fasilitas yang tersedia (*World Health Organization*, 2020).

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit menjadi dasar dalam berlangsungnya hubungan antara pemberi jasa pelayanan kesehatan dengan pasien. Perusahaan yang memiliki *track record* yang baik akan lebih menarik konsumen karena yakin bahwa perusahaan tersebut memiliki kualitas yang baik dan dapat dipercaya (Setyorini, 2018). Di dalam rumah sakit tidak hanya dokter yang harus memiliki *track record* yang baik, juga sistem pelayanan seperti pelayanan tenaga perawat juga harus baik.

Kerangka penelitian ini menggambarkan hubungan faktor-faktor yang diteliti dan hubungan diantaranya yang membentuk model jalur dengan struktur berikut;



Gambar 1 Kerangka Penelitian

Metode Penelitian (Methodology)

a). Metode dan Obyek Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dengan jenis asosiatif dan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan analisis data *path analysis*/Analisis jalur. Model analisis jalur digunakan untuk mengetahui pengaruh langsung maupun tidak langsung seperangkat variabel bebas (eksogen) terhadap variabel terikat (endogen) (Riduwan & Kuncoro, 2016). Analisis jalur adalah suatu teknik pengembangan dari regresi linear ganda, teknik ini digunakan untuk menguji besarnya sumbangan (kontribusi) yang ditunjukkan oleh koefisien jalur pada setiap diagram jalur dari hubungan kausal antar variabel X1, X2, terhadap Y serta dampaknya terhadap Z (Basuki & Prawoto, 2017).

Dan adanya kausalitas antar variabel penentu, maka dapat menjelaskan pengaruh antara variabel-variabel baik langsung dan tidak langsung pada variabel dependent sehingga diterapkan metode asosiatif (Marwan et al., 2023). Penelitian ini dilaksanakan pada pasien rumah sakit umum daerah (RSUD) dr. Fauziah pada bulan Januari-Februari 2026.

b). Populasi dan Sampel

Adapun jumlah kunjungan pasien rawat jalan di RSUD dr. Fauziah Bireuen per-bulan dari 16 Poliklinik, dari bedah umum sampai bedah saraf, yang ada selama tahun 2025 sebanyak 1.723 pasien. Dan hal ini dianggap populasi. Dengan asumsi taraf kesalahan (e) sebesar 5% diambil sampel dengan metode Slovin sebanyak 325 orang pasien.

Penjaringan data melalui kuesioner, dengan karakteristik unit penelitian atau responden berikut ini:

Tabel 1. Diskripsi Karakteristik Responden

Keterangan		Jumlah	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki - Laki	138	42,4
	Perempuan	187	57,6
Setatus Pernikahan	Belum Menikah	91	28
	Menikah	163	50,1
	Janda / Duda	71	21,9
Usia	20-30 Tahun	51	15,6
	31-40 Tahun	66	20,3
	41-50 Tahun	115	35,3
	> 50 Tahun	93	28,6
Pendidikan	SMA	195	60
	Diploma	33	10,1
	Sarjana (S1)	82	25,2
	Pasca Sarjana (S2)	15	4,7
Jumlah Responden		325	100%

c). Variabel

Variabel penelitian terdiri atas dua variabel eksogen, satu variabel endogen, dan variabel intervening, yakni:

Tabel 2. Operasionalisasi Variabel Penelitian

Variabel	Definisi	Dimensi
Kepercayaan (X ₁)	Kepercayaan adalah kesediaan satu pihak dalam menerima resiko dari pihak lain berdasarkan keyakinan dan ekspektasi bahwa pihak lain akan memberikan perlakuan sesuai dengan apa yang diinginkan, meskipun kedua belah pihak tersebut belum mengenal antar satu dengan yang lain dan dapat menjalin hubungan jangka Panjang (Sumbert: Nuridin, 2018)	• Integritas • Kompetensi • Kepercayaan • Partisipasi
Kualitas Pelayanan (X ₂)	Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi atau harapan pelanggan (Sumber: Kotler, 2019)	• Bukti Fisik (<i>tangibles</i>) • Keandalan (<i>reliability</i>) • Daya tanggap (<i>responsiveness</i>) • Jaminan (<i>assurance</i>) • Empati (<i>empathy</i>)
Kepuasan Pasien (Y)	Kepuasan pasien adalah keluaran dari layanan kesehatan. Suatu perubahan dari sistem layanan kesehatan yang ingin dilakukan tidak mungkin tepat sasaran dan berhasil tanpa melakukan pengukuran kepuasan pasien (Sumber: Pohan, 2017)	• Akses pelayanan kesehatan • Mutu pelayanan kesehatan • Proses pelayanan kesehatan, termasuk hubungan antar manusia • Sistem pelayanan kesehatan
Loyalitas Pasien (Z)	Loyalitas pasien berkaitan dengan kepuasan keseluruhan dengan produk atau pelayanan jasa setelah beberapa pembelian dan pengalaman mereka dari waktu ke waktu. (Sumber: Meesala and Paul, 2018)	• <i>Liking the Brand</i> • <i>Commitment</i> • <i>Immunity</i> • <i>Referral</i>

d). Analisis Data

Dalam membuktikan hipotesis diterapkan analisis model jalur secara statistik. Dengan terlebih dahulu dipenuhi syarat seperti uji asumsi klasik dalam model, dan membuktikan adanya kausalitas antar variabel independent atau eksogen (Marwan *et al.* 2025). Sebagaimana dikemukakan Hasan (2016) bahwa, “Model hubungan kausal yang biasa disebut analisis jalur (path analysis) merupakan perkembangan lebih lanjut dari analisis korelasi dan regresi”. Analisis korelasi dan regresi hanya untuk mengetahui hubungan secara langsung antar satu variabel ataupun hubungan secara bersama (*multiple correlation*).

Hasil dan Pembahasan (Results and Discussion)

1) Hasil Penelitian

(a) Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Objek penelitian ini pasien yang mengisi kuesioner untuk menjaring data penelitian. Dan hasilnya dilakukan uji validitas dan reliabilitas instrumen berikut;

Tabel 3. Uji Validitas

Variabel	Jumlah butir Pernyataan	Validitas Minimum	Validitas Maksimum	Sig	Hasil
Kepercayaan Pasien	12	0,482	0,710	0,00	Valid
Kualitas Pelayanan	19	0,391	0,767	0,00	Valid
Kepuasan Pasien	13	0,486	0,594	0,00	Valid
Loyalitas Pasien	8	0,396	0,637	0,00	Valid

Uji reliabilitas diperlukan untuk mengetahui tingkat kekonsistenan alat ukur yang dipakai. Alat ukur dapat dikatakan *reliable* (dapat dipercaya), bila hasil pengukurannya tetap atau nilai yang diperoleh konsisten, dengan hasil uji reliabilitas semua variabel ditunjukkan tabel berikut:

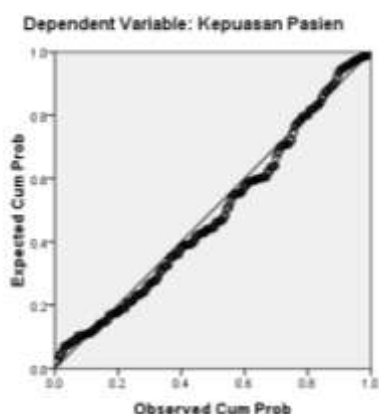
Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Variabel

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
Kepercayaan Pasien	0,818	12	Reliable Tinggi
Kualitas Pelayanan	0,912	19	Reliable Tinggi
Kepuasan Pasien	0,809	13	Reliable Tinggi
Loyalitas Pasien	0,675	8	Reliable Tinggi

(c) Uji Asumsi Klasik

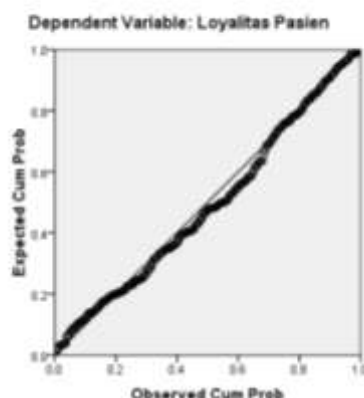
Model jalur yang diujikan normalitasnya adalah antara variabel kepercayaan pasien (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) terhadap kepuasan pasien (Y) dan kepercayaan pasien (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) terhadap loyalitas pasien (Z). Untuk pengujian normalitas melalui analisa grafik dan statistik yang dihasilkan melalui perhitungan regresi dengan menggunakan SPSS. Hasilnya adalah:

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar 2. Uji Normalitas (X_1 , X_2 terhadap Y)

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar 3. Uji Normalitas (X_1 , X_2 terhadap Z)

Dari grafik kurva normal, dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan menunjukkan normal.

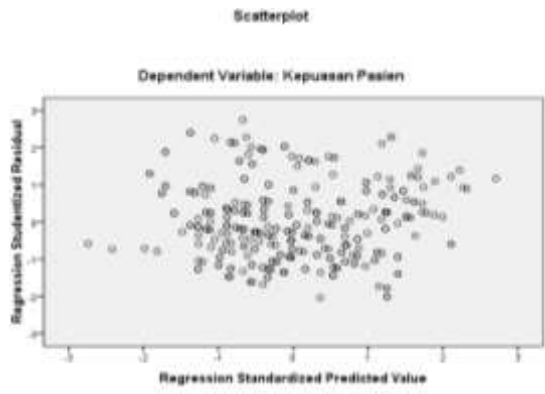
Uji Multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah model jalur ditemukan adanya korelasi (hubungan kuat) antar variabel bebas atau variabel independent. Hasil pengujian multikollinieritas data dalam penelitian ini menggunakan alat bantu SPSS, hasilnya dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5. Hasil Uji Multikolinearitas

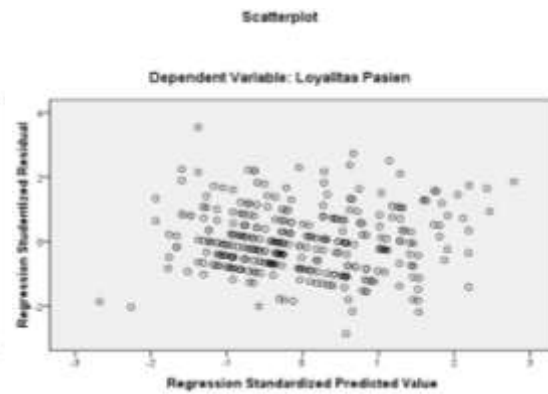
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
Jalur	(Constant)		
	Kepercayaan Pasien	.570	1.755
	Kualitas Pelayanan	.570	1.755

Dari tabel bahwa variabel bebas yang memiliki nilai *Variance Inflation Factor* dibawah 10 dan mempunyai angka *Tolerance* diatas 0. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikollinieritas dalam model jalur.

Lalu dilakukan uji heterokedastisitas terjadi bila kesalahan atau residual dari model yang diamati tidak memiliki varian yang konstan dari satu observasi ke observasi lainnya. Deteksi dapat dilakukan dengan analisa grafis, dimana jika terdapat pola tertentu pada *scatterplot* maka terjadi heterokedastisitas. Hasil pengujian heterokedastisitas data dalam penelitian ini menggunakan alat bantu SPSS dengan mengamati pola pada *scatterplot*, hasilnya dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 4. Uji Heterokedastisitas (X1, X2 terhadap Y)



Gambar 5. Uji Heterokedastisitas (X1, X2 terhadap Z)

Dari gambar di atas dapat dilihat bahwa titik-titik menyebar secara acak (random) serta tersebar di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas pada model regresi dan layak dipakai untuk memprediksi keputusan memilih berdasarkan masukan dari variabel bebasnya.

2) Hasil Analisis Jalur

a). Hasil Uji Hubungan Kausal Antar Variabel Bebas (Eksogenous)

Langkah selanjutnya, dilakukan pengujian hipotesis dalam permasalahan penelitian ini kemudian dilanjutkan dengan menentukan pengaruh langsung dan tidak langsung. Pertama dilakukan taksiran nilai kausalitas antar variabel eksogen (X_1 , X_2) yang hasilnya disajikan dalam lampiran penelitian.

Tabel 6. Hubungan Kausal Antar Variabel Bebas (Eksogenous)

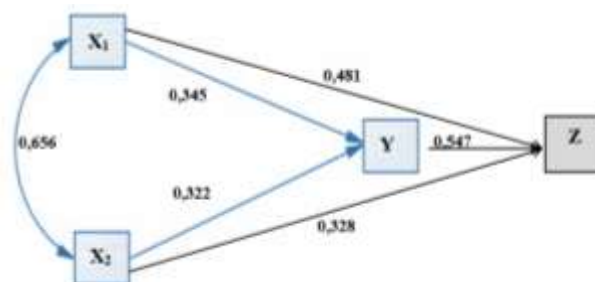
		Kepercayaan Pasien	Kualitas Pelayanan
Kepercayaan Pasien	Pearson Correlation	1	.656**
	Sig. (2-tailed)		.000
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	.656**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan Tabel 6, maka dapat dijabarkan hubungan kausal antar variabel kepercayaan pasien (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) sebesar 0,656 dan signifikans.

b). Model Analisis Struktural

Model analisis struktural dari rumusan masalah penelitian ini dinyatakan dalam gambar berikut:



Gambar 6. Diagram Jalur Penelitian

Ket: Z = Loyalitas Pasien, Y = Kepuasan Pasien, X_1 = Kepercayaan Pasien, X_2 = Kualitas Pelayanan
Maka dalam model structural diatas terdapat 3 model sub struktural, yakni:

- Model-1: Sub Struktural X_1 , dan X_2 terhadap Y
- Model-2: Sub struktural X_1 dan X_2 terhadap Z melalui Y

b.1. Hasil Analisis Jalur Antara Kepercayaan Pasien dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien (Model-1)

Uji Model - 1

Adapun pembuktian model yang menyatakan analisis jalur antara kepercayaan pasien dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 7. Uji Model -1

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Jalur-1	Regression	1401.454	2	700.727	35.570	.000 ^a
	Residual	6343.315	322	19.700		
	Total	7744.769	324			

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Pasien

b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Tabel diatas, menunjukkan uji F diperoleh $F_{hitung} = 35,570$ sementara nilai F_{tabel} untuk jumlah responden sebanyak 325 orang pada tingkat signifikansi (α) = 5% yaitu sebesar 2,39. Hal ini menunjukkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan tingkat signifikansi 0,05. Sehingga kepercayaan pasien dan kualitas pelayanan bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Hasil Koefisien Jalur Penelitian Model-1

Nilai koefisien jalur antar variabel eksogen (kepercayaan pasien dan kualitas pelayanan) terhadap kepuasan, dengan hasilnya sebagai berikut:

Tabel 8. Taksiran Koefisien Jalur

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	29.116	2.168		13.430	.000
Kepercayaan Pasien	.223	.061	.345	3.669	.000
Kualitas Pelayanan	.115	.035	.322	3.327	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan pasien

Berdasarkan tabel 4.13, diketahui $t_{hitung} > t_{tabel}$ juga signifikansi dari hasil olahan data pada taraf uji 0,000 atau 0,0%. Sehingga variabel kepercayaan pasien dan kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada taraf signifikansi 5%.

b.2. Hasil Analisis Jalur Antara Kepercayaan Pasien dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien (Model-2)

Uji Model-2

Adapun pembuktian hipotesis secara simultan (keseluruhan) dari model-2 berikut ini:

Tabel 9. Uji Model -2

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Jalur-2	Regression	447.682	2	223.841	26.885	.000 ^a
	Residual	2680.921	322	8.326		
	Total	3128.603	324			

a. Predictors: (Constant), Kualitas pelayanan, Kepercayaan pasien

b. Dependent Variable: Loyalitas Pasien rawat jalan

Tabel diatas, menunjukkan uji F diperoleh $F_{hitung} = 26,885$ sementara nilai F_{tabel} untuk jumlah responden sebanyak 325 orang pada tingkat signifikansi (α) = 5% yaitu sebesar 2.39, berarti bahwa secara bersama-sama variabel kepercayaan pasien dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pasien rawat jalan.

Hasil Koefisien Jalur Penelitian Model-2

Nilai koefisien jalur antar variabel eksogen ((kepercayaan pasien dan kualitas pelayanan) terhadap loyalitas, dengan hasilnya sebagai berikut:

Tabel 10. Taksiran Koefisien Jalur Model-2

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	19.236	1.409		13.649	.000
Kepercayaan Pasien	.163	.039	.481	4.118	.000
Kualitas Pelayanan	.142	.023	.328	3.879	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Pasien

Berdasarkan tabel diketahui nilai koefisien jalurnya, sehingga dapat dijelaskan kepercayaan pasien dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pasien rawat jalan pada taraf signifikan 5%.

3) Pembahasan

a). Pengaruh Kepercayaan Pasien terhadap Kepuasan Pasien

Besarnya pengaruh langsung Kepercayaan pasien terhadap kepuasan pasien sebesar: $(0,345)^2 \times 100\% = 11,90\%$. Dan pengaruh tidak langsung variabel kepercayaan pasien melalui hubungan kausal dengan variabel kualitas pelayanan sebesar $(0,345)(0,656)(0,322) \times 100\% = 13,23\%$. Sehingga, pengaruh total kepercayaan pasien terhadap kepuasan pasien, melalui variabel kualitas pelayanan, sebesar 25,13%.

b). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien

Besarnya pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien sebesar: $(0,322)^2 \times 100\% = 10,36\%$. Dan pengaruh tidak langsung variabel kualitas pelayanan melalui kepercayaan pasien sebesar $(0,322)(0,656)(0,345) \times 100\% = 13,23\%$. Sehingga pengaruh total kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, melalui variabel kepercayaan pasien, sebesar 23,59%.

c). Koefisien Korelasi dan Determinasi Hubungan Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien

Maka analisis koefisien korelasi dan determinasi diperoleh sebagai berikut:

Tabel 11. Koefisien Korelasi dan Determinasi Hubungan Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
Jalur-1	.725 ^a	.581	.176	4.438

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Pasien

b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Hasil analisis koefisien korelasi diperoleh R sebesar 0,725 menjelaskan hubungan antara variabel kepercayaan pasien dan kualitas pelayanan, memiliki keeratan hubungan dengan kepuasan pasien, dengan derajat hubungannya sebesar 0,581. Sehingga nilai koefisien determinasi atau R -square sebesar 0,581 yang secara statistik menjelaskan bahwa kontribusi faktor kepercayaan pasien dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien sebesar 58,1%.

d). Pengaruh Kepercayaan Pasien terhadap Loyalitas Pasien

Besarnya pengaruh langsung kepercayaan pasien terhadap loyalitas pasien sebesar $(0,481)^2 \times 100\% = 23,13\%$. Dan pengaruh tidak langsung variabel kepercayaan pasien melalui kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien sebesar: $(0,481)(0,656)(0,328) \times 100\% = 14,65\%$. Sehingga, besarnya pengaruh total kepercayaan pasien terhadap loyalitas pasien, melalui variabel kualitas pelayanan, sebesar 37,78%.

e). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien

Besarnya pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien rawat jalan sebesar: $(0,328)^2 \times 100\% = 10,75\%$. Dan pengaruh tidak langsung variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien melalui kepercayaan pasien sebesar: $(0,328)(0,656)(0,481) \times 100\% = 14,65\%$. Sehingga, pengaruh total kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien, melalui variabel kepercayaan pasien sebesar 25,4%.

f). Koefisien Korelasi dan Determinasi Hubungan Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien

Maka analisis koefisien korelasi dan determinasi diperoleh sebagai berikut:

Tabel 12. Koefisien Korelasi dan Determinasi Model-2

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
Jalur-2	.878 ^a	.643	.138	2.885

a. Predictors: (Constant), Kualitas pelayanan, Kepercayaan pasien

b. Dependent Variable: Loyalitas Pasien rawat jalan

Hasil analisis koefisien korelasi diperoleh *R* sebesar 0,876 menjelaskan hubungan antara variabel kepercayaan pasien dan kualitas pelayanan, terhadap loyalitas pasien termasuk sangat erat, dengan derajat hubungannya sebesar 0,876. Sehingga nilai koefisien determinasi atau *R-square* sebesar 0,643 yang secara statistik menjelaskan bahwa kontribusi faktor kepercayaan pasien dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien sebesar 64,3%.

Simpulan (Conclusion)

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan berikut ini:

- 1) Hasil analisis data, membuktikan terdapat pengaruh langsung dan tidak langsung kepercayaan pasien terhadap kepuasan pasien, melalui variabel kualitas pelayanan, sebesar 25,13%.
- 2) Besarnya pengaruh langsung dan tidak langsung kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, melalui variabel kepercayaan pasien, sebesar 23,59%.
- 3) Kontribusi faktor kepercayaan pasien dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien sebesar 58,1%.
- 4) Besarnya pengaruh langsung dan tidak langsung kepercayaan pasien terhadap loyalitas pasien melalui variabel kualitas pelayanan, sebesar 37,78%.
- 5) Besarnya pengaruh langsung dan tidak langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien rawat jalan melalui variabel kepercayaan pasien sebesar 25,4%.
- 6) Kontribusi faktor kepercayaan pasien dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien sebesar 64,3%.

Daftar Pustaka (References)

- 1) Agustina, N. A., Sumowo, S., & Wijayanti, B. (2018). Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, Harga terhadap keputusan Pembelian. 2018, 3(2), 186–196.
- 2) Agus Tri Basuki dan Nano Prawoto (2017). *Analisis Regresi Dalam Penelitian Ekonomi & Bisnis : Dilengkapi Aplikasi SPSS & EViews*. PT Rajagrafindo Persada, Depok.
- 3) Alrubaiee Laith., Alkaa'ida Feras., (2011). The Mediating Effect of Patient Satisfaction in the Patients' Perceptions of Healthcare Quality – Patient Trust Relationship. *International Journal of Marketing Studies*. Vol. 3, No. 1; February, pp: 106
- 4) Chesanti, P. C., & Setyorini, R. (2018). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan sebagai Pengguna Aplikasi PLN Mobile. *Jurnal Penelitian Pendidikan*, 18(1), 10–17. <https://doi.org/10.17509/jpp.v18i1.11064>
- 5) Djati, P. dan Ferrinadewi (2004). *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Cetakan Ketiga. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- 6) Hasan (2014) Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Culture Berbershop Bandung. *e-Proceeding of Management*: Vol.6, No.3
- 7) Kotler, Philip Dan Kevin Lane Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13 Jilid 1 Bahasa Indonesia. Jakarta: Erlangga

- 8) Kurniawan, M. A., Wibowo, B. A., Mujanah, S., & Fianto, A. Y. A. (2025). Pengaruh Kepercayaan dan Kenyamanan Terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Sebagai Intervening di Klinik Mata Tritya Surabaya. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 6(4), 1144 –. <https://doi.org/10.47467/elmal.v6i4.6037>
- 9) Kurniawan Yanto, winotohery, & Fushen. (2022). pengaruh kualitas layanan dan penanganan keluhan terhadap loyalitas pasien BPJS dimediasi oleh kepuasan pelanggan (Studi pada pasien pengguna BPJS Kesehatan di RSIA Bunda Sejahtera). *Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSI)*, Vol 6 No.1
- 10) Lau, G., Lee, S. (1999). Consumers Trust in a Brand and Link to Brand Loyalty. *Journal Of Market Focused Management*.
- 11) Marwan, Win Konadi, Alfi Syahrin, Kamaruddin, Rahmat (2023). *Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed Methode dilengkapi analisis data dengan SPSS*, Banda Aceh: Bandar Publishing. ISBN: 978-623-449-205-7
- 12) Marwan, Afkar, Alfi Syahrin, Sari Rizki, Rudy Juli Saputra, Win Konadi (2025). *Statistika untuk Penelitian Pendidikan, Dilengkapi dengan pengolahan data dengan SPSS dan E-Views*. Banda Aceh; Bandar Publishing
- 13) Meesala, A., & Paul, J. (2018). Service quality, consumer satisfaction and loyalty in hospitals: Thinking for the future. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 40(July), 261–269. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2016.10.011>
- 14) Nuridin. (2018). Effect of Service Quality and Quality of Products to Customer loyalty with Customer Satisfaction as Intervening Variable in PT. Nano Coating Indonesia. *International Journal of Business and Applied Social Science*, Vol: 4, ISSUE: 1.
- 15) Pasaribu, L. H. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Sei Langkai Batam. *Doctoral Dissertation*, Prodi Manajemen
- 16) Rahman, S., Santoso, P. H., Stevanie, S., & Rusmansyah, W. (2021). Pengaruh Kepercayaan Inovasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Gojek. *Kurs: Jurnal Akuntansi, Kewirausahaan dan Bisnis*, 6(1), 65-77.
- 17) Rampi, C. N., Winoto Tj, H., & Fushen, F. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pasien Yang Dimediasi Kepuasan Pasien Di Klinik Utama Ardita. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*., 11(3), 1611–1626. <https://doi.org/10.35794/jmbi.v11i3.57420>
- 18) Riduwan dan Kuncoro (2016). *Cara Menggunakan dan Memaknai Path Analysis. (Analisis Jalur)*. Bandung: Alfabeta.
- 19) Satryawati, E. (2018). Pengaruh kepercayaan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan E-Commerce. *Jurnal Teknologi Informatika Dan Komputer*, 4(1), 36-52.
- 20) Sofia Anggraini et al., (2025). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Citra Klinik terhadap Loyalitas Pasien melalui Kepuasan Pasien di Klinik Pratama Kartika 0729 Bantul Yogyakarta, *AKADEMIK; Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis* 5(2), 912-925. E-ISSN 2774-888X
- 21) Tjiptono, Fandy. (2017). *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Andi. Offset.
- 22) Utami, S. S., & Nugroho, C. H. (2016). Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk. dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Makan Sfa Steak & Resto di Klodran Karanganyar. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, 16(3), 79777.
- 23) Wulaisfan, R., & Fauziah, Y. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Mediasi Pasien Rawat Inap Di RSUD Dewi Sartika Kendari. *Window of Health: Jurnal Kesehatan*, 97–105.