

THE IMPACT OF SERVICE QUALITY ON PATIENT LOYALTY THE MODERATING ROLE OF PATIENT SATISFACTION AT SANTA ELISABETH HOSPITAL MEDAN

Angelin H Grace Situmorang¹, Peran Manihuruk², Elisabeth Simangunsong³, Roslinda Sagala⁴

Universitas Katolik Santo Thomas, Jl. Setia Budi No.479, Tj. Sari, Kota Medan
Email : angelinstmrng@gmail.com, peransimanihuruk09@gmail.com, elisabeth081966@gmail.com,
roslindasagala@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of service quality on patient loyalty, with patient satisfaction as a moderating variable at Santa Elisabeth Hospital Medan. Service quality is measured through five SERVQUAL dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The research employs a quantitative approach using the Partial Least Square - Structural Equation Modeling (PLS-SEM) method for data analysis. Data were collected through questionnaires distributed to 100 inpatient and outpatient respondents. The results show that all dimensions of service quality significantly influence patient loyalty. Moreover, patient satisfaction is proven to moderate the relationship between service quality and patient loyalty, where the effect of service quality on loyalty becomes stronger when patient satisfaction is high. These findings emphasize the importance of improving service quality not only in technical aspects but also in addressing emotional factors and patient needs, in order to create satisfaction that fosters long-term loyalty to the hospital.

Keywords: Service Quality, Patient Loyalty, Patient Satisfaction, Moderation, Hospital.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien dengan kepuasan pasien sebagai variabel moderasi pada Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. Kualitas pelayanan diukur melalui lima dimensi SERVQUAL, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis data *Partial Least Square-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM). Data diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada 100 responden pasien rawat jalan dan rawat inap. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Selain itu, kepuasan pasien terbukti memoderasi hubungan antara kualitas pelayanan dan loyalitas, di mana pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas menjadi lebih kuat saat kepuasan pasien tinggi. Temuan ini menegaskan pentingnya peningkatan kualitas pelayanan yang tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga memperhatikan aspek emosional dan kebutuhan pasien, guna menciptakan kepuasan yang mendorong loyalitas jangka panjang terhadap rumah sakit.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pasien, Kepuasan Pasien

PENDAHULUAN

Perkembangan dunia bisnis saat ini mengalami pertumbuhan yang sangat pesat, baik di sektor manufaktur maupun jasa. Perubahan dalam perekonomian global yang diiringi dengan perkembangan teknologi menciptakan persaingan yang semakin ketat, baik di pasar domestik maupun internasional (Manurung, 2007). Untuk memenangkan persaingan, perusahaan dituntut mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan melalui strategi pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Dalam konteks industri pelayanan kesehatan, kualitas pelayanan menjadi faktor krusial karena tidak hanya memengaruhi kepuasan pasien, tetapi juga berdampak langsung pada loyalitas pasien terhadap rumah sakit.

Kualitas pelayanan pada rumah sakit merupakan salah satu indikator utama keberhasilan dalam menciptakan kepuasan dan loyalitas pasien. Model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry mengukur kualitas pelayanan melalui lima dimensi utama, yaitu: bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Dimensi-dimensi tersebut mencerminkan persepsi pasien terhadap mutu layanan yang mereka terima dan menjadi dasar penilaian terhadap kinerja tenaga medis maupun pengelola rumah sakit.

Loyalitas pasien merupakan aset penting bagi rumah sakit untuk mempertahankan eksistensi di tengah persaingan industri kesehatan yang semakin ketat. Menurut Kotler dan Keller (2016), loyalitas adalah komitmen konsumen untuk tetap menggunakan jasa tertentu meskipun banyak pilihan lain. Dalam layanan kesehatan, loyalitas pasien dapat ditunjukkan melalui keinginan untuk kembali, memberikan rekomendasi kepada orang lain, dan tetap setia meskipun ada alternatif rumah sakit lain (Parasuraman et al., 1996). Namun, hubungan antara kualitas pelayanan dan loyalitas pasien sering kali dipengaruhi oleh tingkat kepuasan pasien sebagai variabel moderasi.

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan dan loyalitas pasien. Maherdiana (2019) menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan, yang pada gilirannya meningkatkan loyalitas pasien. Sabet et al. (2019) menegaskan bahwa citra dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas, dengan kepuasan pasien sebagai variabel mediasi. Demikian pula, penelitian Romadhona et al. (2019) menunjukkan bahwa layanan berkualitas menciptakan kepuasan sekaligus meningkatkan kesetiaan pasien. Meskipun demikian, masih terdapat variasi hasil penelitian mengenai peran kepuasan sebagai variabel moderasi, sehingga diperlukan kajian lebih lanjut.

Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan merupakan salah satu rumah sakit swasta yang menghadapi persaingan ketat di Kota Medan. Data jumlah pasien periode 2020–2024 menunjukkan adanya fluktuasi, dengan kecenderungan ketidakstabilan jumlah pasien dari tahun ke tahun. Hasil prasarvei terhadap 20 pasien mengindikasikan bahwa dimensi tangibles dan assurance masih menjadi kelemahan yang memengaruhi kepuasan dan loyalitas pasien. Hal ini menegaskan perlunya evaluasi mendalam mengenai kualitas pelayanan rumah sakit dan hubungannya dengan kepuasan serta loyalitas pasien.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien dengan kepuasan pasien sebagai variabel moderasi pada Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan ilmu manajemen pelayanan kesehatan serta memberikan masukan praktis bagi manajemen rumah sakit dalam meningkatkan mutu layanan, kepuasan, dan loyalitas pasien.

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas pelayanan merupakan konsep penting yang menjadi perhatian utama dalam industri jasa, termasuk layanan kesehatan. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) melalui model SERVQUAL menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama, yaitu bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Dimensi-dimensi ini mencerminkan pengalaman pasien secara menyeluruh dalam menerima layanan, yang pada akhirnya menentukan tingkat kepuasan maupun loyalitas mereka terhadap rumah sakit.

Kepuasan pasien merupakan respon emosional yang muncul setelah pasien membandingkan antara harapan dengan kenyataan pelayanan yang diterima. Kotler (2005) mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan hasil yang dirasakan dengan harapan awal. Dalam pelayanan kesehatan, kepuasan pasien menjadi indikator penting karena berhubungan langsung dengan keputusan pasien untuk tetap menggunakan layanan rumah sakit.

Loyalitas pasien sendiri diartikan sebagai komitmen untuk tetap menggunakan layanan rumah sakit meskipun terdapat banyak alternatif lain. Kotler dan Keller (2016) menyebutkan bahwa loyalitas ditunjukkan dengan keinginan untuk kembali menggunakan layanan, merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain, serta tetap setia meskipun terdapat perubahan harga maupun kondisi. Parasuraman

et al. (1996) juga menegaskan bahwa loyalitas merupakan hasil dari kualitas pelayanan yang konsisten dan kepuasan yang berkelanjutan.

Beberapa penelitian sebelumnya mendukung adanya hubungan positif antara kualitas pelayanan, kepuasan, dan loyalitas. Maherdiana (2019) menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien. Sabet et al. (2019) menunjukkan bahwa citra dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas, dengan kepuasan sebagai variabel mediasi yang signifikan. Romadhona et al. (2019) juga menegaskan bahwa kualitas pelayanan yang baik menciptakan kepuasan pasien, yang kemudian meningkatkan loyalitas mereka terhadap rumah sakit.

Berdasarkan teori dan penelitian terdahulu, kerangka berpikir penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut: kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pasien, dan pada akhirnya memperkuat loyalitas pasien terhadap rumah sakit. Namun, pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien tidak selalu langsung, melainkan dipengaruhi oleh tingkat kepuasan pasien. Dengan kata lain, kepuasan pasien berperan sebagai variabel moderasi yang memperkuat atau memperlemah hubungan antara kualitas pelayanan dan loyalitas pasien. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien dengan kepuasan pasien sebagai variabel moderasi di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan.

METODE PENELITIAN

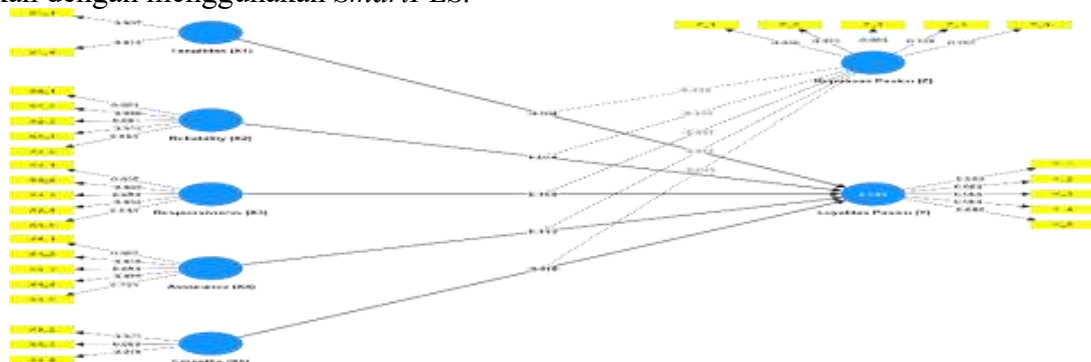
Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Populasi penelitian adalah seluruh pasien rawat inap dan rawat jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan sebanyak 206.330 orang. Hasil perhitungan sampel di atas adalah $n = 99,951$ dibulatkan menjadi 100 responden. Metode pengolahan data dalam penelitian ini adalah menggunakan SmartPLS. Analisis data dalam penelitian ini meliputi: Uji Model Pengukuran Outer Model yang terbagi Uji Validitas, dan Uji *Reliability* serta Uji Model Pengukuran Inner Model yang terbagi *R-square*, *F-square* dan *Goodness of fit* dan Pengujian Hipotesis.

HASIL PENELITIAN

A. Outer Model

1. Uji Validitas

Untuk melihat apakah data dan model yang digunakan berdistribusi normal atau tidak dapat dilihat dengan menggunakan uji validitas dari variabel penelitian. Untuk melakukan uji validitas ini dilakukan dengan menggunakan *SmartPLS*.



Gambar 1. Model Penelitian

Sumber : data diolah peneliti, 2025

Dalam model penelitian yang ditampilkan pada gambar 1 yang dimana pada gambar tersebut tidak semua item pertanyaan digunakan dalam analisis akhir karena perbedaan hasil output loading faktor. Pada variabel *tangibles* (X1), hanya item X1_1 dengan loading faktor sebesar 0,94 dan X1_4 dengan loading faktor 0,91 yang digunakan, karena keduanya memiliki nilai loading yang signifikan dan memenuhi ambang batas minimal kelayakan ($\geq 0,7$). Ini menunjukkan bahwa kedua indikator tersebut berkontribusi kuat dalam membentuk konstruk *tangibles*. Sebaliknya, item X1_2, X1_3, dan

X1_5 tidak dimasukkan ke dalam model karena nilai loading faktornya masing-masing hanya sebesar 0,34, 0,52, dan 0,03. Nilai-nilai tersebut berada di bawah standar minimum yang diterima, sehingga dianggap tidak signifikan dan tidak mampu merepresentasikan konstruk *tangibles* secara valid.

Pada variabel *empathy* (X5), hanya item X5_2 dengan loading faktor 0,83, X5_3 dengan loading 0,91 dan X5_4 dengan loading 0,92 yang dipertahankan dalam model. Ketiganya memiliki nilai loading yang tinggi dan signifikan dengan ambang batas minimal kelayakan ($\geq 0,7$), sehingga layak digunakan dalam pengukuran konstruk *empathy*. Sementara itu, item X5_1 dan X5_5 tidak digunakan karena memiliki loading faktor yang tidak signifikan, yaitu 0,58 dan 0,59, yang berarti kontribusinya terhadap konstruk tidak cukup kuat untuk dipertimbangkan dalam model akhir

a. Convergent Validity

Tabel 2 Hasil Output Loading Faktor

| Item Pertanyaan | Nilai Loading Faktor | Keterangan |
|-----------------------------------|----------------------|------------|
| X1 1 <- <i>Tangibles</i> (X1) | 0,94 | Valid |
| X1 4 <- <i>Tangibles</i> (X1) | 0,91 | Valid |
| X2 1 <- <i>Reliability</i> (X2) | 0,85 | Valid |
| X2 2 <- <i>Reliability</i> (X2) | 0,86 | Valid |
| X2 3 <- <i>Reliability</i> (X2) | 0,89 | Valid |
| X2 4 <- <i>Reliability</i> (X2) | 0,82 | Valid |
| X2 5 <- <i>Reliability</i> (X2) | 0,89 | Valid |
| X3 1 <- <i>Responsivness</i> (X3) | 0,84 | Valid |
| X3 2 <- <i>Responsivness</i> (X3) | 0,88 | Valid |
| X3 3 <- <i>Responsivness</i> (X3) | 0,85 | Valid |
| X3 4 <- <i>Responsivness</i> (X3) | 0,83 | Valid |
| X3 5 <- <i>Responsivness</i> (X3) | 0,84 | Valid |
| X4 1 <- <i>Assurance</i> (X4) | 0,88 | Valid |
| X4 2 <- <i>Assurance</i> (X4) | 0,85 | Valid |
| X4 3 <- <i>Assurance</i> (X4) | 0,85 | Valid |
| X4 4 <- <i>Assurance</i> (X4) | 0,88 | Valid |
| X4 5 <- <i>Assurance</i> (X4) | 0,76 | Valid |
| X5 2 <- <i>Empathy</i> (X5) | 0,83 | Valid |
| X5 3 <- <i>Empathy</i> (X5) | 0,91 | Valid |
| X5 4 <- <i>Empathy</i> (X5) | 0,92 | Valid |
| Y 1 <- Loyalitas Pasien (Y) | 0,90 | Valid |
| Y 2 <- Loyalitas Pasien (Y) | 0,89 | Valid |
| Y 3 <- Loyalitas Pasien (Y) | 0,91 | Valid |
| Y 4 <- Loyalitas Pasien (Y) | 0,91 | Valid |
| Y 5 <- Loyalitas Pasien (Y) | 0,88 | Valid |
| Z 1 <- Kepuasan Pasien (Z) | 0,83 | Valid |
| Z 2 <- Kepuasan Pasien (Z) | 0,87 | Valid |
| Z 3 <- Kepuasan Pasien (Z) | 0,85 | Valid |
| Z 4 <- Kepuasan Pasien (Z) | 0,74 | Valid |
| Z 5 <- Kepuasan Pasien (Z) | 0,79 | Valid |

Sumber: Olahan Peneliti (2025)

Berdasarkan tabel 2, dapat diketahui seluruh item dinyatakan valid karena nilai loading faktor melebihi 0,7, sehingga dapat digunakan untuk mengukur konstruk yang dimaksud. Nilai loading

faktor yang tinggi menunjukkan bahwa instrumen penelitian memiliki validitas konvergen yang baik. Pada penelitian ini ada beberapa item pertanyaan yang tidak valid dan tidak digunakan dalam penelitian ini. Item pertanyaan yang tidak valid kemudian tidak digunakan yaitu item pertanyaan X1_2, X1_3, X1_5 (*tangibles*) dan X5_1, X5_5 (*empathy*)

b. Diskriminan Validity

Tabel 3 Hasil Output Fornell Larcker

| Variabel | Nilai AVE | Fornell-Larcker criterion |
|---------------------------|-----------|---------------------------|
| <i>Tangibles</i> (X1) | 0,86 | 0,93 |
| <i>Reliability</i> (X2) | 0,75 | 0,86 |
| <i>Responsivness</i> (X3) | 0,72 | 0,85 |
| <i>Assurance</i> (X4) | 0,71 | 0,85 |
| <i>Empathy</i> (X5) | 0,78 | 0,89 |
| Kepuasan Pasien (Z) | 0,67 | 0,82 |
| Loyalitas Pasien (Y) | 0,80 | 0,90 |

Sumber: Olahan Peneliti (2025)

Berdasarkan Tabel 3 output, nilai akar kuadrat AVE untuk setiap variabel lebih tinggi dibandingkan dengan korelasi antar variabel. Nilai AVE untuk variabel *Tangibles* (X1) sebesar 0,86 dengan akar kuadrat 0,93, lebih tinggi daripada korelasi antar variabel lainnya. Hal serupa terlihat pada variabel *Reliability* (X2) dengan nilai AVE 0,75 dan akar kuadrat 0,86, serta Responsiveness (X3) dengan AVE 0,72 dan akar kuadrat 0,85. Variabel Assurance (X4) memiliki AVE 0,71 dan akar kuadrat 0,85, sementara Empathy (X5) memiliki AVE 0,78 dengan akar kuadrat 0,89. Pada variabel dependen, Kepuasan Pasien (Z) menunjukkan AVE 0,67 dengan akar kuadrat 0,82, dan Loyalitas Pasien (Y) memiliki AVE 0,80 dengan akar kuadrat 0,90.

c. Composite Reliability

Tabel 4 Hasil Output Composite Reliability

| Variabel | Composite Reliability (rho_c) |
|---------------------------|-------------------------------|
| <i>Tangibles</i> (X1) | 0,92 |
| <i>Reliability</i> (X2) | 0,94 |
| <i>Responsivness</i> (X3) | 0,93 |
| <i>Assurance</i> (X4) | 0,93 |
| <i>Empathy</i> (X5) | 0,92 |
| Kepuasan Pasien (Z) | 0,91 |
| Loyalitas Pasien (Y) | 0,95 |

Sumber: Olahan Peneliti (2025)

Berdasarkan hasil uji reliabilitas dengan menggunakan Composite Reliability (ρ_c), seluruh variabel penelitian menunjukkan nilai di atas batas minimum 0,70. Hal ini membuktikan bahwa seluruh konstruk dalam penelitian memiliki reliabilitas yang sangat baik. Variabel *Tangibles* (X1) dan Empathy (X5) masing-masing memperoleh nilai ρ_c sebesar 0,92, yang menunjukkan konsistensi internal indikator pada kedua konstruk tersebut. Variabel *Reliability* (X2) mencatat nilai tertinggi yaitu 0,94, diikuti oleh Responsiveness (X3) dan Assurance (X4) dengan nilai 0,93. Sementara itu, pada variabel dependen, Kepuasan Pasien (Z) memperoleh nilai 0,91, dan Loyalitas Pasien (Y) mencatat nilai tertinggi yaitu 0,95.

d. Cronbach Alpha

Tabel 5 Hasil Output Fornell Larcker

| Variabel | Cronbach's alpha |
|-------------------------|------------------|
| <i>Tangibles</i> (X1) | 0,83 |
| <i>Reliability</i> (X2) | 0,92 |

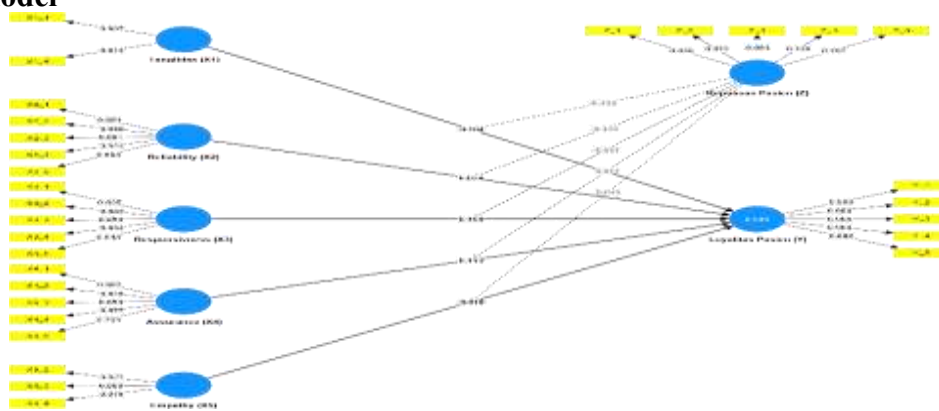
| | |
|---------------------------|------|
| <i>Responsivness</i> (X3) | 0,91 |
| <i>Assurance</i> (X4) | 0,90 |
| <i>Empathy</i> (X5) | 0,87 |
| Kepuasan Pasien (Z) | 0,88 |
| Loyalitas Pasien (Y) | 0,94 |

Sumber: Olahan Peneliti (2025)

Berdasarkan hasil uji reliabilitas dengan metode Cronbach's alpha, seluruh variabel penelitian menunjukkan nilai alpha di atas 0,70, yang mengindikasikan bahwa instrumen penelitian memiliki reliabilitas yang baik. Nilai Cronbach's alpha yang tinggi menunjukkan konsistensi internal antar item dalam mengukur konstruk yang sama.

Secara keseluruhan, seluruh variabel dalam penelitian ini memenuhi syarat reliabilitas karena nilai Cronbach's alpha melebihi batas minimal 0,70. Hal ini membuktikan bahwa instrumen penelitian dapat dipercaya untuk mengukur konstruk yang dimaksud.

B. Inner Model



Gambar 2. Model Penelitian

Sumber : data diolah peneliti, 2025

a. Uji R-Square

Tabel 6 Hasil Output R-Square

| Variabel | R-square adjusted |
|----------------------|-------------------|
| Loyalitas Pasien (Y) | 0,45 |

Sumber: Olahan Peneliti (2025)

Berdasarkan output tabel menunjukkan bahwa nilai R-square adjusted untuk variabel Loyalitas Pasien (Y) sebesar 0,45. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa 45% variasi dalam Loyalitas Pasien dapat dijelaskan oleh variabel-variabel independen yang dimasukkan ke dalam model. Sebanyak 55% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam model. Nilai R-square adjusted sebesar 0,45 termasuk dalam kategori moderat, menunjukkan bahwa model memiliki kemampuan yang cukup dalam memprediksi atau menjelaskan variabel dependen. Penggunaan R-square adjusted lebih tepat dibandingkan R-square biasa karena telah disesuaikan dengan jumlah variabel independen, sehingga menghindari overestimasi kekuatan model.

b. Uji F-Square

Tabel 7 Hasil Output R-Square

| Variabel | Nilai F Square Loyalitas Pasien |
|---------------------------|---------------------------------|
| <i>Responsivness</i> (X3) | 0,05 |
| <i>Tangibles</i> (X1) | 0,16 |
| <i>Reliability</i> (X2) | 0,05 |
| <i>Assurance</i> (X4) | 0,19 |
| <i>Empathy</i> (X5) | 0,25 |

| | |
|---------------------|------|
| Kepuasan Pasien (Z) | 0,51 |
|---------------------|------|

Sumber: Olahan Peneliti (2025)

Hasil uji F-Square menunjukkan bahwa variabel Empathy (X5) memiliki pengaruh menengah terhadap loyalitas pasien dengan nilai 0,25, diikuti Assurance (X4) sebesar 0,19 dan Tangibles (X1) sebesar 0,16 yang juga termasuk kategori pengaruh menengah. Sementara itu, Responsiveness (X3) dan Reliability (X2) hanya bernilai 0,05 sehingga tergolong pengaruh kecil. Variabel Kepuasan Pasien (Z) mencatat nilai tertinggi yaitu 0,51 yang masuk kategori pengaruh kuat, sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien merupakan faktor paling dominan dalam meningkatkan loyalitas pasien di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan.

c. Uji Goodness of Fit (GOF)

Tabel 8 Hasil Output R-Square

| | Estimated model |
|------|-----------------|
| SRMR | 0,06 |

Sumber: Olahan Peneliti (2025)

Hasil uji goodness of fit menggunakan nilai SRMR menunjukkan nilai sebesar 0,06. Nilai SRMR (Standardized Root Mean Square Residual) merupakan ukuran yang digunakan untuk mengevaluasi kesesuaian model dengan data. SRMR mengukur perbedaan antara matriks kovarians yang diamati dengan matriks kovarians yang diprediksi oleh model. Berdasarkan kriteria evaluasi model, nilai SRMR yang baik adalah kurang dari atau sama dengan 0,10. Nilai SRMR sebesar 0,06 menunjukkan bahwa model memiliki tingkat kesesuaian yang baik dengan data. Hal ini mengindikasikan bahwa perbedaan antara matriks kovarians yang diamati dan matriks kovarians yang diprediksi relatif kecil. Dengan demikian, model dapat diterima karena memenuhi kriteria goodness of fit berdasarkan nilai SRMR.

d. Direct Effect

Tabel 9 Hasil Output Path Coefficiens

| Variable | P values |
|---|----------|
| <i>Tangibles</i> (X1) → Loyalitas Pasien (Y) | 0,046 |
| <i>Reliability</i> (X2) → Loyalitas Pasien (Y) | 0,037 |
| Responsiveness (X3) → Loyalitas Pasien (Y) | 0,018 |
| <i>Assurance</i> (X4) → Loyalitas Pasien (Y) | 0,004 |
| <i>Empathy</i> (X5) → Loyalitas Pasien (Y) | 0,028 |
| Kepuasan Pasien (Z) × <i>Tangibles</i> (X1) → Y | 0,045 |
| Kepuasan Pasien (Z) × Responsiveness (X3) → Y | 0,044 |
| Kepuasan Pasien (Z) × <i>Reliability</i> (X2) → Y | 0,042 |
| Kepuasan Pasien (Z) × <i>Assurance</i> (X4) → Y | 0,040 |
| Kepuasan Pasien (Z) × <i>Empathy</i> (X5) → Y | 0,048 |

Sumber: Olahan Peneliti (2025)

Hasil uji path coefficient menunjukkan pengaruh langsung dan moderasi antara variabel independen, moderasi, dan dependen. Berdasarkan tabel output, nilai p-value setiap variabel dibandingkan dengan tingkat signifikansi 0,05. Berdasarkan tabel di atas bisa diketahui bahwa nilai p-value dari masing-masing hubungan antar variabel, berikut adalah pembahasan lengkapnya.

1. *Tangibles* (X1) Loyalitas Pasien (Y): Nilai p-value sebesar 0,046 ($< 0,05$) mengindikasikan bahwa *Tangibles* memiliki pengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pasien sekaligus menunjukkan jika H1 diterima.

2. *Reliability* (X2) Loyalitas Pasien (Y): Nilai p-value 0,037 ($< 0,05$) mengindikasikan bahwa *Reliability* memiliki pengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pasien sekaligus menunjukkan jika H2 diterima.
3. *Responsiveness* (X3) Loyalitas Pasien (Y): Dengan p-value 0,018 ($< 0,05$), mengindikasikan bahwa *Responsiveness* memiliki pengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pasien sekaligus menunjukkan jika H3 diterima.
4. *Assurance* (X4) Loyalitas Pasien (Y): Nilai p-value 0,004 ($< 0,05$) mengindikasikan bahwa *Assurance* memiliki pengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pasien sekaligus menunjukkan jika H4 diterima.
5. *Empathy* (X5) Loyalitas Pasien (Y): P-value 0,028 ($< 0,05$) membuktikan bahwa *Empathy* berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pasien sekaligus menunjukkan bahwa H5 diterima.
6. Kepuasan Pasien (Z) \times *Tangibles* (X1) Y: P-value 0,045 ($< 0,05$) menunjukkan bahwa Kepuasan pasien berfungsi sebagai variabel moderasi yang signifikan dalam meningkatkan pengaruh *Tangibles* terhadap Loyalitas Pasien sekaligus menunjukkan bahwa H6 diterima.
7. Kepuasan Pasien (Z) \times *Reliability* (X2) Y: P-value 0,042 ($< 0,05$) menunjukkan bahwa Kepuasan pasien berfungsi sebagai variabel moderasi yang signifikan dalam meningkatkan pengaruh *Reliability* terhadap Loyalitas Pasien sekaligus menunjukkan bahwa H7 diterima.
8. Kepuasan Pasien (Z) \times *Responsiveness* (X3) Y: P-value 0,044 ($< 0,05$) menunjukkan bahwa Kepuasan pasien berfungsi sebagai variabel moderasi yang signifikan dalam meningkatkan pengaruh *Responsiveness* terhadap Loyalitas Pasien sekaligus menunjukkan bahwa H8 diterima.
9. Kepuasan Pasien (Z) \times *Assurance* (X4) Y: P-value 0,040 ($< 0,05$) menunjukkan bahwa Kepuasan pasien berfungsi sebagai variabel moderasi yang signifikan dalam meningkatkan pengaruh *Assurance* terhadap Loyalitas Pasien sekaligus menunjukkan bahwa H9 diterima.
10. Kepuasan Pasien (Z) \times *Empathy* (X5) Y: P-value 0,048 ($< 0,05$) menunjukkan bahwa Kepuasan pasien berfungsi sebagai variabel moderasi yang signifikan dalam meningkatkan pengaruh *Empathy* terhadap Loyalitas Pasien sekaligus menunjukkan bahwa H10 diterima.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien dengan kepuasan pasien sebagai variabel moderasi pada Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Bukti fisik seperti kebersihan ruangan, ketersediaan peralatan medis yang lengkap, dan kenyamanan ruang tunggu berpengaruh nyata terhadap loyalitas pasien. Pasien merasa lebih percaya dan nyaman jika fasilitas mendukung proses perawatan mereka. Fasilitas yang modern dan bersih menciptakan citra rumah sakit yang profesional. Dengan demikian, keberadaan fasilitas fisik menjadi dasar penting dalam membentuk loyalitas.
2. Keandalan pelayanan, seperti tepat waktu dalam memberikan layanan, keakuratan informasi medis, dan kesesuaian antara janji dan kenyataan, terbukti meningkatkan loyalitas. Pasien yang merasa dilayani sesuai janji cenderung lebih puas dan bersedia untuk kembali. Kepercayaan terhadap sistem dan petugas rumah sakit meningkat jika pelayanan konsisten. Oleh sebab itu, keandalan harus menjadi komitmen utama rumah sakit.
3. Ketanggapan staf medis dan nonmedis terhadap pertanyaan atau keluhan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas. Respons cepat dan tepat memberi kesan bahwa pasien dihargai dan diperhatikan. Pengalaman ini menambah kenyamanan dalam proses penyembuhan. Oleh karenanya, kecepatan dalam merespons menjadi penentu penting dalam mempertahankan pasien.
4. Jaminan yang diberikan oleh tenaga medis melalui sikap profesional, kemampuan teknis, dan komunikasi yang jelas dapat meningkatkan loyalitas. Pasien merasa aman saat tenaga medis dapat menjelaskan kondisi mereka secara meyakinkan. Rasa aman ini akan membuat pasien yakin dan tidak ragu untuk kembali. Maka, *assurance* menjadi indikator kualitas layanan yang harus dijaga.

5. Empati dalam bentuk perhatian personal, kesabaran dalam mendengarkan, dan ketersediaan untuk membantu berdampak positif terhadap loyalitas pasien. Pasien merasa lebih dihargai ketika tenaga medis memperlakukan mereka secara manusiawi. Kedekatan emosional ini memperkuat hubungan pasien dengan institusi layanan. Oleh karena itu, empati adalah jembatan penting antara pelayanan dan loyalitas.
6. Kepuasan memperkuat pengaruh bukti fisik terhadap loyalitas pasien. Fasilitas fisik yang bagus akan lebih berdampak jika diiringi oleh pengalaman yang memuaskan. Tanpa kepuasan, tampilan fisik rumah sakit belum cukup untuk membuat pasien setia. Oleh karena itu, kualitas layanan harus menyatu dengan perbaikan fasilitas.
7. Keandalan layanan akan memiliki pengaruh lebih kuat terhadap loyalitas jika disertai dengan kepuasan pasien. Keandalan tanpa rasa puas tidak menjamin kesetiaan pasien. Oleh sebab itu, penting bagi rumah sakit untuk mengevaluasi tidak hanya keakuratan pelayanan, tetapi juga perasaan pasien terhadap pelayanan tersebut. Kepuasan memperkuat efek positif dari keandalan.
8. Ketanggapan akan berdampak signifikan pada loyalitas jika dibarengi kepuasan pasien. Pelayanan yang cepat harus pula disampaikan dengan sopan, jelas, dan memberikan solusi. Pasien yang merasakan hal ini akan merasa diperhatikan secara utuh. Maka, responsiveness dan kepuasan adalah kombinasi yang saling memperkuat.
9. Jaminan pelayanan dari tenaga medis hanya akan berdampak maksimal terhadap loyalitas jika pasien juga merasa puas. Kepercayaan terhadap kompetensi dokter perlu dibarengi dengan pengalaman perawatan yang menyenangkan. Pasien yang merasa aman dan puas lebih mungkin untuk menjadi pelanggan tetap. Maka, assurance harus disinergikan dengan peningkatan kepuasan.
10. Empati dari tenaga medis berdampak pada loyalitas jika disertai dengan kepuasan. Perhatian personal tidak akan membentuk loyalitas jika pelayanan lainnya mengecewakan. Pasien akan loyal jika interaksi empatik mendukung pengalaman pelayanan yang memuaskan. Oleh karena itu, empati harus hadir secara konsisten dalam seluruh proses pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran* (Edisi ke-11). Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Maherdiana, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 6(2), 85–96.
- Manurung, A. (2007). *Manajemen Strategi dalam Persaingan Global*. Jakarta: Salemba Empat.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1996). The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31–46. <https://doi.org/10.1177/002224299606000203>
- Romadhona, F., Nugroho, A., & Purwanto, E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien pada Rumah Sakit Swasta di Indonesia. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Terapan*, 15(1), 25–37.
- Sabet, R., Hadian, M., & Javadi, M. (2019). The Effect of Hospital Image and Service Quality on Patient Loyalty with the Mediating Role of Patient Satisfaction. *Journal of Health Management and Informatics*, 6(4), 163–170. <https://doi.org/10.34172/jhmi.2019.27>