
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP LOYALITAS PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT MUHAMMADIYAH PALEMBANG

Zahira Shafa Nadia¹, Sri Rahayu², Mardiana Puspasari³

¹⁻³Manajemen, Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Palembang

Email: zahirashafan@gmail.com¹, sri_rahayu@um-palembang.ac.id²,
mardianapuspasari@gmail.com³

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang. Penelitian ini menggunakan 100 sampel, teknik pengambilan sampel menggunakan teknik sampling insidental (*Accidental Sampling*). Jenis penelitian yang digunakan asosiatif, data yang digunakan merupakan data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuisisioner dan dokumentasi. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis Regresi Linier Berganda, Uji F, Uji t dan Koefisien Determinasi dengan tingkat signifikansi 10%. Hasil analisis Regresi Linier Berganda variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien mempunyai pengaruh positif terhadap Loyalitas Pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien secara Bersama-sama terhadap Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan dan Loyalitas

Abstract

This study aims to determine the influence of service quality and patient satisfaction on patient loyalty at the Palembang Muhammadiyah Hospital. This research used 100 samples, the sampling technique used incidental sampling technique (Accidental Sampling). The type of research used is associative, the data used is primary and secondary data. The data collection techniques used are questionnaires and documentation. The analysis technique used is Multiple Linear Regression, F Test, t Test and Coefficient of Determination with a significance level of 10%. The results of the Multiple Linear Regression analysis of the variables Service Quality and Patient Satisfaction have a positive influence on Patient Loyalty. The results of the research show that there is an influence of Service Quality and Patient Satisfaction together on Patient Loyalty at the Palembang Muhammadiyah Hospital

Keywords: Service Quality, Satisfaction and Loyalty

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan hak dasar setiap warga negara dan menjadi bagian penting dalam sistem pembangunan nasional. Rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang tidak hanya sesuai standar medis, tetapi juga mampu memenuhi harapan dan kebutuhan.

Dalam era persaingan yang semakin kompetitif, loyalitas pasien menjadi faktor penting yang menentukan keberlanjutan rumah sakit. Loyalitas ditunjukkan melalui

kesediaan pasien untuk kembali menggunakan layanan, merekomendasikan kepada orang lain, serta tetap memilih rumah sakit meskipun ada alternatif layanan lain.

Faktor yang memengaruhi loyalitas pasien antara lain adalah kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Kualitas pelayanan mencerminkan kemampuan rumah sakit dalam memberikan layanan yang profesional dan responsif, sedangkan kepuasan pasien terbentuk dari perbandingan antara harapan dan pengalaman yang dirasakan.

Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang merupakan salah satu rumah sakit umum swasta terbesar yang ada di Kota Palembang. Namun, tidak dapat dipungkiri bahwa masih ada sejumlah kekurangan yang disampaikan pasien dan keluarga pasien yang berobat di Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang. Keluhan tersebut terkait dengan pengalaman yang kurang memenuhi standar kepuasan yang mereka harapkan

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis berinisiatif untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang”.

KAJIAN PUSTAKA

Loyalitas Pelanggan

Kotler dan Keller (2017:18) menyimpulkan bahwa loyalitas pelanggan adalah suatu ukuran keterikatan pelanggan terhadap suatu produk yang terwujud pada keinginan untuk merekomendasikannya pada orang lain.

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan

Menurut Hasan (2014:121) faktor -faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan adalah:

1. Kepuasan Pelanggan (*Customer satisfaction*).
2. Kualitas Produk atau Pelayanan (*Service quality*)
3. Citra Merek (*Brand Image*)
4. Nilai yang dirasakan (*Perceived value*)
5. Kepercayaan (*trust*)
6. Relasional pelanggan (*customer relationship*)
7. Biaya Peralihan (*Switching cost*)
8. Dependabilitas (*Reliability*)

Indikator Loyalitas Pelanggan

Griffin (2015:115) mengungkapkan bahwa indikator dari loyalitas pelanggan adalah sebagai berikut:

- 1) Pembelian antar lini produk dan jasa (*purchase across product and service line*).
Konsumen tidak hanya membeli produk dan jasa utama tetapi konsumen juga membeli produk dan jasa dari perusahaan yang sama.
- 2) Menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing (*demonstrates an*

immunity to the full of the competiton).

- 3) Melakukan pembelian secara teratur (*makes regular repeat purchase*). Konsumen melakukan pembelian secara *continue* pada produk tertentu.
- 4) Mereferensikan kepada orang lain (*refers to*). Dimana konsumen melakukan komunikasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) berkenaan dengan produk tersebut.

Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler dan Armstrong dalam Meithiana Indrasari (2019:61) merupakan keseluruhan karakteristik dari jasa yang bisa membantu untuk memberikan kepuasan kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung.

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Menurut Moenir dalam Arinda (2021:14) ada beberapa faktor yang dapat yang mendukung berjalannya suatu pelayanan dengan baik, yaitu:

- 1) Faktor kesadaran para pejabat dan petugas yang berkecimpung di dalam pelayanan umum.
- 2) Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan.
- 3) Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan.
- 4) Faktor keterampilan petugas.
- 5) Faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.

Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Lupiyoadi dan Hamdani dalam Indrasari (2019:63) indikator kualitas pelayanan yaitu:

1. Bukti fisik (*Tangibles*),
Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal..
2. Keandalan (*Reliability*),
Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. Ketanggapan (*Responsiveness*),
Suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan.
4. Jaminan (*Assurance*)
Kemampuan perusahaan memberi jaminan pelayanan yang merupakan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.
5. Empati (*Empathy*),
Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan.

Kepuasan

Menurut Kotler dan Keller (2017:138), kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka.

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan

Menurut Indrasari (2019:27) dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan, terdapat lima faktor utama dan harus diperhatikan oleh perusahaan yaitu :

- a) Kualitas produk, pelanggan akan merasa puas bila evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan memang berkualitas.
- b) Kualitas pelayanan, pelanggan akan merasa puas apabila mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
- c) Emosional, pelanggan akan merasa bangga dan yakin bahwa orang lain akan kagum terhadap mereka, apabila memakai produk tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
- d) Harga, produk dengan kualitas yang sama tetapi harga yang relatif rendah menawarkan nilai yang lebih besar kepada pelanggan.
- e) Biaya, pelanggan yang tidak mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk cenderung merasa puas dengan produk tersebut.

Indikator Kepuasan

Menurut Hawkins dan Lonney dalam Tjiptono (2019:101) indikator kepuasan yakni:

- a) Kesesuaian harapan
- b) Minat berkunjung kembali
- c) Kesiediaan untuk merekomendasi

METODE PENELITIAN

Metode dalam penelitian ini menggunakan asosiatif, populasi dalam penelitian ini bersifat finite yang dimana objek dari penelitian ini semua masyarakat di Kota Palembang yang pernah menjadi pasien rawat jalan di Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang. Sampel sebanyak 100 orang dengan menggunakan rumus Slovin dengan metode pengumpulan sampel dengan Sampling Insidental (*Accidental Sampling*). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang dikuantitatifkan. Data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Penelitian ini menggunakan kuesioner dan dokumentasi. Teknik analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah regresi linier berganda, uji F, uji t, dan koefisien determinasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.315	1.168		2.838	0.006
	KualitasPelayanan	0.400	0.083	0.522	4.807	0.000
	KepuasanPasien	0.246	0.106	0.252	2.316	0.023

a. Dependent Variable: LoyalitasPasien

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 26, 2025.

$$Y = 0,3315 + 0,400 X_1 + 0,246 X_2,$$

Nilai konstanta persamaan regresi linear berganda pada penelitian ini sebesar 0,3315 bertanda positif yang menjelaskan bahwa jika variabel bernilai 0 Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien maka nilai Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang adalah 0,3315. Nilai koefisien untuk variabel Kualitas Pelayanan (X_1) sebesar 0,400 (positif) artinya terdapat pengaruh yang positif Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang. Ketika variabel Kualitas Pelayanan meningkat 1 akan terjadi peningkatan juga terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang akan meningkat sebesar 0,400. Nilai koefisien variabel Kepuasan Pasien (X_2) sebesar 0,246 (positif) artinya terdapat pengaruh yang positif Kepuasan Pasien (X_2) terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang. Ketika Variabel Kepuasan Pasien meningkat 1 akan terjadi peningkatan juga terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang akan meningkat sebesar 0,246.

Uji F

Hasil Uji F (Simultan)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	693.557	2	346.778	56.716	.000 ^b
	Residual	593.083	97	6.114		
	Total	1286.640	99			

a. Dependent Variable: LoyalitasPasien

b. Predictors: (Constant), KepuasanPasien, KualitasPelayanan

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 26, 2025.

Dapat dilihat bahwa nilai $F_{hitung} 56.716 > F_{tabel} 2,36$ dengan tingkat Sig.F $0,000 < 0,10$ (signifikan), maka H_{01} ditolak H_{a1} diterima, artinya ada pengaruh signifikan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Rumah sakit Muhammadiyah Palembang.

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP LOYALITAS PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT MMUHAMMADIYAH PALEMBANG

Zahira Sahafa Nadia¹, Sri Rahayu², Mardiana Puspasari³

Uji t

Hasil Uji t (Parsial)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.315	1.168		2.838	0.006
	KualitasPelayanan	0.400	0.083	0.522	4.807	0.000
	KepuasanPasien	0.246	0.106	0.252	2.316	0.023
a. Dependent Variable: LoyalitasPasien						

Berdasarkan tabel diatas, hasil pengujian variabel Kualitas Pelayanan $t_{hitung} 4,807 > t_{tabel} 1,290$ dan nilai $Sig t 0,000 < \alpha = 0,10$. Maka H_{o2} ditolak H_{a2} diterima, artinya ada pengaruh signifikan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang. Variabel Kepuasan Pasien $t_{hitung} 2,316 > t_{tabel} 1,290$ dan nilai $Sig t 0,023 < \alpha = 0,10$. Maka H_{o3} ditolak H_{a3} diterima, artinya ada pengaruh signifikan Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang.

Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.734 ^a	0.539	0.530	2.473
a. Predictors: (Constant), KepuasanPasien, KualitasPelayanan				

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 26, 2025

Dapat dilihat nilai *adjusted R Square* sebesar sebesar 0,530. Dengan demikian, sebanyak 53% dari loyalitas pasien rawat jalan di rumah sakit Muhammadiyah Palembang dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Sementara itu, 47% sisanya dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Rumah sakit Muhammadiyah Palembang.

Berdasarkan hasil dari Analisis Regresi Linier Berganda menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pasien memiliki koefisien regresi yang positif. Ini berarti bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pasien memiliki dampak positif terhadap loyalitas pasien. Artinya, jika kualitas pelayanan dan kepuasan pasien ditingkatkan, maka loyalitas pasien Rumah sakit Muhammadiyah Palembang akan meningkat. Sebaliknya, jika kualitas pelayanan dan kepuasan pasien tidak ditingkatkan, maka loyalitas berpotensi menurun.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Hasan (2014) faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan antara lain : kepuasan, kualitas produk atau pelayanan, citra merek, nilai yang dirasakan, kepercayaan, relasional pelanggan, biaya peralihan, dependabilitas.

Hasil ini didukung oleh penelitian Sania Septiani Surachman & Fransiska Agustina (2023). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kedua variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap Loyalitas Pasien.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Rumah sakit Muhammadiyah Palembang.

Berdasarkan hasil dari Analisis Regresi Linier Berganda menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki koefisien regresi yang positif. Ini berarti bahwa kualitas pelayanan memiliki dampak positif terhadap loyalitas pasien.

Berdasarkan hasil uji hipotesis secara parsial t menunjukkan ada pengaruh signifikan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang.

Hal ini didukung oleh penelitian Abdulaziz Ar. Bajamal, Supriyantoro & Rina Anindita (2020). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien.

Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Rumah sakit Muhammadiyah Palembang.

Berdasarkan hasil dari Analisis Regresi Linier Berganda menunjukkan bahwa variabel kepuasan pasien memiliki koefisien regresi yang positif. Ini berarti bahwa kepuasan pasien memiliki dampak positif terhadap loyalitas pasien. Artinya, jika kepuasan pasien ditingkatkan, maka kemungkinan loyalitas pasien rumah sakit Muhammadiyah Palembang akan meningkat. Sebaliknya, jika kepuasan pasien tidak ditingkatkan, maka loyalitas pasien akan berpotensi menurun.

Berdasarkan hasil uji t pada tabel IV.12 menunjukkan ada pengaruh signifikan Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang.

Hasil ini didukung oleh penelitian Anisah, A.Rohendi, Agus Hadian Rahim (2023) yang membuktikan bahwa kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian bahwa terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien rawat jalan di Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang secara simultan yang dimana hal ini dapat dilihat dari F_{hitung} yang lebih besar dari F_{tabel} dengan tingkat yang signifikan.

Ada pengaruh positif kualitas pelayanan secara parsial terhadap loyalitas pasien rawat jalan di Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang dibuktikan hasil uji t dengan nilai $t_{hitung} 4,807 > t_{tabel} 1,290$ dan nilai $Sig t 0,000 < 0,1$. Ada pengaruh positif kepuasan pasien secara parsial terhadap loyalitas pasien rawat jalan di Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang, dibuktikan hasil uji t dengan nilai $t_{hitung} 2,316 > t_{tabel} 1,290$ dan nilai $Sig t 0,023 < 0,1$.

REFERENSI

- Agiesta, W., Sajidin, A., & Perwito. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Ka Lokal Bandung Raya. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 5(2), 1653–1664. <https://doi.org/10.31955/mea.v5i2.1323>.
- Dewi, R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Pengguna Bpjs Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen Dayasaing*, 18(2), 146–156. <https://doi.org/10.23917/dayasaing.v18i2.4511>
- Engkus, E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Governansi*, 5(2), 99–109. <https://doi.org/10.30997/jgs.v5i2.1956>
- Hasibuan, M. I. F. dan R. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap di Rumah Sakit Embung Fatimah Batam. *Jurnal Equilibijra*, 3(2), 1–16. <https://www.journal.unrika.ac.id/index.php/equi/article/view/766>
- Herudiansyah, G., Fitantina, F., & Suandini, M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Reliability, Responsiveness Dan Assurance Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Muhammadiyah. *Motivasi*, 8(1), 9. <https://doi.org/10.32502/mti.v8i1.5663>.
- Mufrizal. (2021). Pengaruh kualitas layanan, fasilitas dan citra terhadap kepuasan pasien di RSUD Dr. Zubir Mahmud kabupaten Aceh Timur. *Program Magister Ilmu Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Medan Area*. <https://repositori.uma.ac.id/bitstream>
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane (2018). *Manajemen Pemasaran. Pt Index*
- Meithiana, Indrasari (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan, Surabaya: Unitomo Plus*
- Manggala, H., & Adirinekso, G. P. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 19(1), 39–53. <https://doi.org/10.21831/jim.v19i1.49600>.
- Maulidiah, E. P., Survival, S., & Budiantono, B. (2023). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Serta Implikasinya Pada Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Economina*, 2(3), 727–737. <https://doi.org/10.55681/economina.v2i3.375>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung Alfabeta, CV
- Surachman, S. S., & Agustina, F. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di RSIA Kartini Padalarang. *Jurnal Simki Economic*, 6(2), 421–429. <https://doi.org/10.29407/jse.v6i2.342>
- Sari, S. M. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien (Studi pada Rumah Sakit Bhayangkara Tk. II Sartika Asih Bandung). *Jurnal Economix*, 9(1), 61–72
- Trisnayanti, Hakim, L., & Tahir, N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD H.Padjomga DG. Ngalie Kabupaten Takalar. *Kaos GL Dergisi*, 1(2), 456
- Tjiptono, Fandy Gregorious Chandra (2019). *Service, Quality & Customer Satisfication* (Edisi 5). Yogyakarta : Andi