
**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN SERTA
IMPLIKASINYA PADA LOYALITAS PASIEN (STUDI SURVEI PADA PASIEN
RAWAT INAP RS CHARITAS KENTEN PALEMBANG)**

Janice Susanto¹, Sri Rochani Mulyani², Etty Sofia Mariati Asnar³, Taufan Nugroho⁴,
Kosasih⁵

^{1,2,3,4,5}Universitas Sangga Buana YPKP

E-mail : janicesusanto2000@gmail.com¹, sri.rochani.mulyani@gmail.com²,
ettyasnar@gmail.com³, ibr_nug@yahoo.co.id⁴, kosasih@usbypkp.ac.id⁵

ABSTRACT

The background of this research is the importance of service quality in hospitals, which affects patient satisfaction and loyalty. This study aims to analyze the relationship between service quality, patient satisfaction, and patient loyalty at Charitas Kenten Hospital, Palembang. The method used in this research is quantitative with a survey approach, involving 138 respondents who are inpatients. Data analysis was conducted using SPSS 23. The results show that service quality has a significant positive effect on patient satisfaction ($R^2 = 49.3\%$), and patient satisfaction has a significant positive impact on patient loyalty ($R^2 = 53.9\%$). Additionally, there is a direct effect of service quality on patient loyalty of 76.1%, as well as an indirect effect through patient satisfaction of 79.1%. Overall, this study demonstrates that improving service quality can enhance patient satisfaction and loyalty, which is crucial for future hospital management strategies.

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

ABSTRAK

Latar belakang penelitian ini adalah pentingnya kualitas pelayanan di rumah sakit yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan loyalitas pasien di Rumah Sakit Charitas Kenten Palembang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan survei, melibatkan 138 responden pasien rawat inap. Analisis data dilakukan menggunakan SPSS 23. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien ($R^2 = 49,3\%$), dan kepuasan pasien memberikan dampak positif yang signifikan terhadap loyalitas pasien ($R^2 = 53,9\%$). Selain itu, terdapat pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien sebesar 76,1%, serta pengaruh tidak langsung melalui kepuasan pasien sebesar 79,1%. Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien, yang penting untuk strategi pengelolaan rumah sakit ke depannya.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pasien, Rawat Inap, Rumah Sakit.

PENDAHULUAN

Perkembangan sektor kesehatan di Indonesia menunjukkan peningkatan yang signifikan, terutama dalam jumlah rumah sakit yang berdiri untuk memenuhi kebutuhan layanan kesehatan masyarakat. Namun, kualitas pelayanan rumah sakit masih menjadi sorotan, karena berdampak langsung pada kepuasan pasien. Rumah Sakit Charitas Kenten Palembang merupakan salah satu rumah sakit yang berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pasien. Kualitas pelayanan yang baik diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pasien dan mendorong pasien untuk tetap loyal menggunakan layanan rumah sakit tersebut. Hal ini penting, karena dalam industri kesehatan, loyalitas pasien dapat berkontribusi pada keberlangsungan dan reputasi rumah sakit.

Teori mengenai kualitas pelayanan menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan loyalitas. Model SERVQUAL, yang mengidentifikasi lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Dimensi-dimensi ini menjadi acuan dalam mengevaluasi bagaimana pasien menilai kualitas layanan yang mereka terima. Penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien, yang pada gilirannya akan meningkatkan loyalitas pasien. Hal ini sejalan dengan konsep bahwa kepuasan pasien bukan hanya dipengaruhi oleh hasil akhir dari pelayanan tetapi juga oleh proses yang dilalui.

Meskipun telah ada upaya dari pihak rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan, masih terdapat keluhan dari pasien mengenai beberapa aspek pelayanan. Masalah ini memberikan dorongan bagi peneliti untuk mengeksplorasi lebih dalam mengenai bagaimana kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pasien di RS Charitas Kenten. Rencana pemecahan masalah dalam penelitian ini mencakup pengumpulan data melalui survei untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan, kepuasan, dan loyalitas pasien. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi dan menyajikan bukti empiris tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien, serta memberikan rekomendasi strategis untuk pengelolaan pelayanan yang lebih baik di rumah sakit. Dengan pemahaman yang lebih mendalam mengenai hubungan ini, diharapkan RS Charitas Kenten dapat terus meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pasien ke depannya.

TINJAUAN PUSTAKA

Manajemen

Manajemen merupakan proses merencanakan, mengorganisasi, memimpin, dan mengendalikan sumber daya untuk mencapai tujuan organisasi secara efisien dan efektif. Dalam konteks rumah sakit, manajemen melibatkan pengelolaan berbagai aspek, seperti keuangan, sumber daya manusia, dan operasional. Manajemen yang baik sangat penting untuk menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan kondisi pelayanan yang optimal kepada pasien. Hal ini termasuk pengambilan keputusan strategis terkait dengan pelayanan kesehatan

yang akan berdampak pada kepuasan pasien dan tingkat loyalitas pasien.

Manajemen Rumah Sakit

Manajemen rumah sakit khususnya berfokus pada pengelolaan sistem kesehatan di dalam suatu institusi medis. Hal ini mencakup berbagai fungsi, mulai dari pengaturan kebijakan internal, pengelolaan sumber daya medis, hingga pengendalian mutu layanan. Penerapan praktik manajerial yang efektif di rumah sakit akan membantu memenuhi kebutuhan dan harapan pasien, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Dengan manajemen yang efisien, rumah sakit mampu beradaptasi dengan perubahan lingkungan eksternal dan internal, sekaligus meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien.

Rawat Inap

Rawat inap merupakan salah satu jenis pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien yang membutuhkan pengawasan medis dan perawatan lanjutan. Pasien yang dirawat inap biasanya memiliki kondisi kesehatan yang memerlukan perhatian khusus dan perangkat medis yang canggih. Kualitas pelayanan di unit rawat inap menjadi sangat krusial karena secara langsung mempengaruhi kenyamanan dan kepuasan pasien. Penelitian menunjukkan bahwa pengalaman pasien selama masa rawat inap, baik dari segi pelayanan maupun fasilitas, dapat berkontribusi terhadap persepsi mereka tentang rumah sakit dan keputusan untuk kembali menggunakan layanan di masa depan.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan di rumah sakit diukur melalui beberapa dimensi, seperti tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Kualitas pelayanan yang baik mencakup kemampuan rumah sakit untuk memenuhi harapan pasien dan memberikan pengalaman positif. Penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Jika pasien merasa bahwa pelayanan yang diberikan memenuhi atau bahkan melebihi harapan mereka, maka hal ini akan meningkatkan tingkat kepuasan, yang pada gilirannya berdampak pada loyalitas pasien terhadap rumah sakit tersebut.

Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien merujuk pada evaluasi pasien terhadap pengalaman mereka selama menerima pelayanan kesehatan. Tingkat kepuasan ini sangat bergantung pada seberapa baik kualitas pelayanan yang mereka terima, serta seberapa efektif rumah sakit memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. Kepuasan pasien menjadi indikator penting untuk mengukur efektivitas pelayanan kesehatan, serta sebuah strategi dalam mempertahankan dan menarik pasien baru. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kepuasan pasien yang tinggi berhubungan erat dengan niat pasien untuk kembali menggunakan layanan serta merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain.

Loyalitas Pasien dan Hubungan Antar Variabel

Loyalitas pasien adalah kesetiaan pasien terhadap rumah sakit yang ditunjukkan melalui keputusan untuk terus menggunakan layanan dan merekomendasikan kepada orang lain. Loyalitas ini dipengaruhi oleh kepuasan pasien, yang pada gilirannya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Hubungan antara ketiga variabel ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan akan berkontribusi pada peningkatan kepuasan pasien, yang selanjutnya akan meningkatkan loyalitas. Dalam konteks rumah sakit, memahami hubungan antar variabel ini sangat penting untuk desain strategi pelayanan yang efektif, guna menarik dan mempertahankan pasien.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei untuk mengumpulkan data mengenai kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan loyalitas pasien di RS Charitas Kenten Palembang. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner yang terdiri dari pertanyaan-pertanyaan yang telah dirumuskan untuk mengukur masing-masing variabel secara sistematis. Kuesioner ini didistribusikan kepada pasien yang menjalani perawatan di rumah sakit tersebut secara langsung, dengan memperhatikan etika penelitian dan mendapatkan persetujuan dari semua responden untuk berpartisipasi dalam penelitian.

Sumber data dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap di RS Charitas Kenten, yang dipilih secara purposive untuk memastikan bahwa responden memiliki

pengalaman langsung terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Total responden yang terlibat dalam penelitian ini adalah sebanyak 138 orang, yang diharapkan dapat memberikan gambaran yang representatif mengenai pandangan pasien tentang kualitas pelayanan, kepuasan, dan loyalitas terhadap rumah sakit. Sebelum pengumpulan data, validitas dan reliabilitas kuesioner diuji untuk memastikan instrumen yang digunakan memiliki akurasi yang baik dalam mengukur variabel yang diteliti.

Setelah data terkumpul, analisis data dilakukan menggunakan *software Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)* versi terbaru. Pertama, dilakukan proses pengkodean dan pengolahan data untuk mempersiapkan data agar siap untuk dianalisis. Selanjutnya, analisis deskriptif dilakukan untuk menggambarkan karakteristik responden dan frekuensi jawaban, diikuti dengan analisis inferensial untuk menguji hipotesis yang telah ditentukan. Analisis jalur digunakan untuk menilai hubungan langsung dan tidak langsung antara kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan loyalitas pasien.

Dengan pendekatan analisis ini, diharapkan dapat diperoleh pemahaman yang mendalam mengenai hubungan antar variabel serta faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien di RS Charitas Kenten Palembang. Temuan tersebut diharapkan dapat menjadi dasar bagi manajemen rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan, pada gilirannya, meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini mengungkapkan hasil yang signifikan berkaitan dengan hubungan antara kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan loyalitas pasien di Rumah Sakit Charitas Kenten Palembang. Faktor-faktor yang dinilai dalam kualitas pelayanan meliputi aspek-aspek seperti kecepatan pelayanan, keramahan tenaga medis, serta kualitas fasilitas yang disediakan. Dari total 138 responden yang terlibat, hasil menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan bervariasi, namun mayoritas responden menyatakan kepuasan terhadap pelayanan yang diterima. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik berdampak positif pada pengalaman pasien secara keseluruhan.

Berdasarkan penelitian ini, didapatkan 65% responden jenis kelamin perempuan, dan 35% laki-laki. Responden didominasi usia 18-60 tahun sebesar 80%. Rata-rata pasien sekitar 45,7% berpendidikan S1-S2 dengan mayoritas bekerja sebagai wiraswasta atau karyawan swasta. Pasien di RS Charitas menginap paling banyak durasi cepat yaitu < 3 hari (64,5%) dari total responden, terutama di departemen Anak serta Kandungan dan Kebidanan.

Analisis deskriptif kualitas pelayanan menunjukkan skor rata-rata 3,81 (baik menuju sangat baik) dengan skor tertinggi pada poin perawat bersifat sopan, ramah, jujur, dan dapat dipercaya (3,93) dan skor terendah pada poin tempat parkir yang belum optimal (3,58). Analisis deskriptif loyalitas pasien menunjukkan skor rata-rata 3,46 (baik menuju sangat baik), dengan skor tertinggi pada poin keramahan dokter dan perawat (3,90), serta skor terendah pada

poin pasien masih terpengaruh dengan alternatif yang ditawarkan oleh rumah sakit lain (3,43). Analisis deskriptif kepuasan pasien menunjukkan skor rata-rata 3,07 (cukup baik menuju baik) dengan skor tertunggu dimana pasien merasa mendapat perlakuan yang sama dan adil selama pelayanan (3,70), sedangkan skor terendah pada poin pasien merasa sekalipun sudah mendaftar namun belum mendapat kepastian berapa lama harus menunggu (2,93). Hal-hal ini sangat menentukan hubungan kualitas pelayanan dan loyalitas pasien melalui kepuasan pasien yang belum optimal di RS Charitas Kenten Palembang.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Kusioner

Variabel	Rata-rata r-hitung	r-tabel
Kualitas Pelayanan (X)	0,854	0,3
Loyalitas Pasien (Y)	0,872	0,3
Kepuasan Pasien (Z)	0,644	0,3

Pada Tabel 1 seluruh item kusioner memiliki r-hitung lebih besar dari 0,3 berdasarkan perhitungan validitas SPSS. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa kusioner kualitas pelayanan, loyalitas pasien dan kepuasan pasien ini valid serta memiliki hasil yang relatif sama.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas Kusioner

Variabel	<i>Corrected Item Total Corelation</i>	Koefisien <i>Alpha Cronbach</i>
Kualitas Pelayanan (X)	0,717-0,857	0,967
Loyalitas Pasien (Y)	0,629-0,893	0,962
Kepuasan Pasien (Z)	0,320-0,641	0,820

Berdasarkan alpha cronbach di Tabel 2 didapatkan hasil yang reliabel, yaitu kualitas pelayanan (0,967); loyalitas pasien (0,962), dan kepuasan pasien (0,820). Semua variabel dinyatakan reliabel karena di atas 0,7.

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas Kusioner

Variabel	<i>P Kolmogorov Smirnov</i>	Status
Kualitas Pelayanan (X)	0.165	Normal
Loyalitas Pasien (Y)	0.149	Normal
Kepuasan Pasien (Z)	0.198	Normal

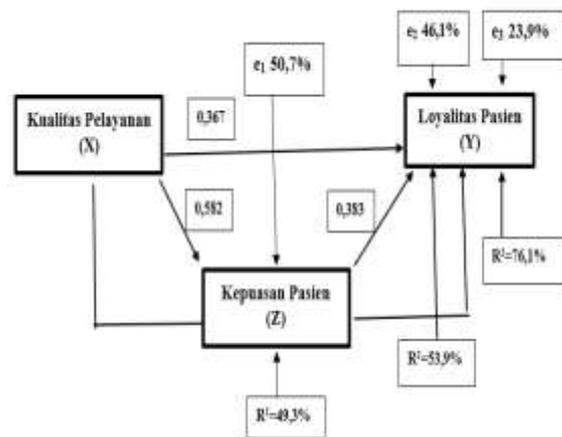
Berdasarkan Tabel 3 dapat diketahui bahwa semua sebaran data variabel adalah normal, dimana baik variabel kualitas pelayanan (0,165), loyalitas pasien (0,149), maupun kepuasan pasien (0,198) memiliki skala yang menghasilkan probabilitas di atas alpha ($p > 0,05$)

Tabel 4. Hasil Uji Linieritas Kusioner

Variabel	<i>p-value</i>	Status
Kualitas Pelayanan - Loyalitas Pasien	0,000	Linier
Kepuasan Pasien - Loyalitas Pasien	0,000	Linier
Kualitas Pelayanan - Kepuasan Pasien	0,000	Linier
Kualitas Pelayanan- Kepuasan Pasien- Loyalitas Pasien	0,000	Linier

Melalui Tabel 4 dapat diketahui bahwa semua variabel menunjukkan hubungan yang linier. Variabel kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien memiliki hubungan yang linier dengan $p = 0,000$ ($p < 0,05$); Variabel kepuasan pasien dan loyalitas pasien memiliki hubungan yang linier dengan $p = 0,000$ ($p < 0,05$); Variabel

kualitas pelayanan dan kepuasan pasien memiliki hubungan yang linier dengan $p = 0,000$ ($p < 0,05$); Variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien juga memiliki hubungan yang linier dengan $p = 0,000$ ($p < 0,05$).



Gambar 1. Model Diagram Jalur Lengkap

Tabel 5. Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung

Variabel	Pengaruh Langsung	Pengaruh Tidak Langsung
Pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap loyalitas pasien (Y)	$0,367 \times 0,367 = 13,5\%$	
Pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap loyalitas pasien (Y) melalui kepuasan pasien (Z)		$0,582 \times 0,383 = 22,3\%$

Dari Tabel 5 dapat dijelaskan bahwa pengaruh langsung kualitas pelayanan (X) terhadap loyalitas pasien (Y) sebesar 13,5%. Pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan (X) terhadap loyalitas pasien (Y) melalui kepuasan pasien (Z) sebesar 22,3%.

Uji analisis data menunjukkan terdapat pengaruh positif yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan dengan kepuasan

pasien, diindikasikan oleh nilai R^2 sebesar 49,3%, yang berarti hampir setengah dari variasi kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan yang diterima. Selanjutnya, uji hipotesis kedua menunjukkan bahwa kepuasan pasien memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap loyalitas pasien, dengan nilai R^2 sebesar 53,9%. Temuan ini menegaskan bahwa kepuasan pasien merupakan prediktor yang kuat terhadap loyalitas mereka. Selain itu, terdapat pengaruh langsung yang signifikan dari kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien sebesar 76,1%, di samping pengaruh tidak langsung melalui kepuasan pasien yang tercatat mencapai 79,1%. Hasil penelitian menunjukkan bahwa:

- Kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai $R^2 = 49,3\%$.
- Kepuasan pasien juga berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pasien dengan nilai $R^2 = 53,9\%$.
- Terdapat pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien sebesar 76,1%.
- Pengaruh tidak langsung melalui kepuasan pasien sebesar 79,1%.

Peningkatan kualitas pelayanan dapat secara signifikan meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien, hal ini erat kaitannya dengan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit.



Masukan:	Statistik uji:	Kesalahan Standar:	nilai p :
A 0.162	Uji Sobel: 2.88585346	0.01263068	0.00390354
B 0.225	Test Anonim: 2.84981609	0.0127903	0.00437445
adalah sebuah	Uji Goodman: 2.92329348	0.01246681	0.0034635
aku	Reset all	Menghitung	

Gambar 2 Hasil Uji Sobel Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien yang Dimediasi oleh Kepuasan Pasien.

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh nilai t hitung untuk uji pengaruh mediasi pada hipotesis ini adalah 2,886. Jika $\alpha = 0,05$, maka t tabel = 0,560. Dari perhitungan di atas dapat disimpulkan bahwa t hitung 2,886 lebih besar daripada t tabel 0,560 dengan tingkat signifikansi 0,0039 ($<0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien mampu memediasi hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Dengan demikian, hasil uji Sobel membuktikan adanya pengaruh tidak langsung dari kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien.

Penelitian ini secara spesifik memfokuskan pada dua pertanyaan utama: pertama, bagaimana kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pasien, dan kedua, sejauh mana kepuasan pasien berdampak pada loyalitas pasien. Temuan yang diperoleh menunjukkan bahwa setiap peningkatan dalam aspek kualitas pelayanan akan menghasilkan dampak positif yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Oleh karenanya, penting bagi pihak rumah sakit untuk terus memperbaiki standar layanan yang diberikan guna memperoleh ulasan positif dari pasien dan mendorong tingkat loyalitas mereka.

Temuan ini sejalan dengan teori Servqual yang menyatakan bahwa kualitas

pelayanan terdiri dari dimensi-dimensi yang dapat diukur, serta bahwa kualitas tinggi dalam masing-masing dimensi tersebut berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pasien. Dalam konteks penelitian ini, dimensi seperti responsivitas dan empati terbukti memiliki pengaruh yang paling besar dalam membentuk kepuasan pasien. Hal tersebut menunjukkan bahwa rumah sakit perlu menaruh perhatian lebih pada interaksi personal yang terjadi antara tenaga medis dan pasien sebagai salah satu prioritas utama dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan.

Dalam mengaitkan hasil penelitian ini dengan studi-studi sebelumnya, terdapat konsistensi dengan penelitian yang menggarisbawahi bahwa kualitas pelayanan yang baik berimplikasi pada peningkatan tingkat kepuasan pasien. Data yang dihimpun dari penelitian ini memberikan dukungan tambahan atas temuan, yang menunjukkan bahwa kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, tetapi juga oleh pengalaman komprehensif pasien dalam berinteraksi dengan sistem pelayanan Kesehatan. Hal ini menegaskan perlunya pemahaman yang mendalam mengenai kebutuhan pasien dalam merancang strategi pelayanan yang efektif.

Berdasarkan hasil analisis, penelitian ini menyarankan untuk melakukan modifikasi pada teori kepuasan pasien yang telah ada. Meskipun banyak penelitian sebelumnya berfokus pada hubungan linier antara kualitas pelayanan dan kepuasan, hasil yang diperoleh dari penelitian ini mengindikasikan adanya kompleksitas dalam hubungan tersebut, di mana faktor lain dapat berperan sebagai mediator

maupun moderator, seperti komunikasi antara dokter dan pasien atau dukungan yang diberikan oleh keluarga. Penelitian mendatang disarankan untuk mengeksplorasi pengaruh variabel tersebut guna menghasilkan model yang lebih komprehensif bagi pemahaman tentang kepuasan dan loyalitas pasien.

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini menegaskan pentingnya refleksi berkelanjutan terhadap evaluasi kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh rumah sakit. Dari perspektif manajerial, hal ini merupakan peluang bagi pihak rumah sakit untuk melaksanakan audit pelayanan secara rutin, serta melakukan pelatihan yang berkesinambungan bagi seluruh staf guna mempertahankan atau bahkan meningkatkan kualitas pelayanan yang ada. Upaya ini tidak hanya memberikan dampak positif terhadap kepuasan pasien, tetapi juga berkontribusi dalam pemosisian rumah sakit sebagai lembaga kesehatan yang berkomitmen terhadap eksekusi.

Berdasarkan temuan penelitian ini, manajemen RS Charitas Kenten disarankan untuk mempertimbangkan pengembangan program pelatihan yang berfokus pada aspek hubungan interpersonal antara tenaga medis dan pasien. Investasi dalam pelatihan semacam ini diharapkan tidak hanya dapat meningkatkan kepuasan pasien, tetapi juga berpotensi mengurangi tingkat keluhan yang sering kali menjadi penghalang dalam menjaga loyalitas pasien terhadap rumah sakit.

Ke depan, diharapkan agar rumah sakit lebih proaktif dalam melakukan evaluasi terhadap layanan melalui survei kepuasan pasien serta mendapatkan umpan

balik secara berkala. Dengan pengumpulan data yang sistematis, manajemen dapat lebih cepat mengidentifikasi kelemahan dalam pelayanan dan melakukan perbaikan yang diperlukan demi peningkatan yang berkelanjutan terhadap kepuasan pasien.

Penelitian ini juga memiliki keterbatasan, termasuk ukuran sampel yang relatif kecil dan keberagaman demografis pasien yang belum sepenuhnya terwakili. Oleh karena itu, disarankan untuk melaksanakan penelitian lanjutan dengan desain yang lebih komprehensif serta diversifikasi dalam pengambilan sampel guna memberikan gambaran yang lebih akurat mengenai hubungan antara kualitas pelayanan, kepuasan, serta loyalitas pasien.

Sebagai kesimpulan, dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan, kepuasan, serta loyalitas pasien, rumah sakit harus menempatkan perhatian yang lebih besar kepada faktor-faktor yang berpengaruh signifikan, seperti pelatihan bagi karyawan dan pengembangan sistem umpan balik. Proses peningkatan berkelanjutan ini tidak hanya akan memberikan keuntungan bagi unit pelayanan kesehatan itu sendiri, tetapi juga akan membawa manfaat yang substansial bagi pasien yang menerima pelayanan.

Sebagai langkah lanjut dalam penelitian ini, disarankan agar penelitian berkelanjutan dilakukan untuk mengeksplorasi variabel tambahan yang mungkin mempengaruhi dinamika antara kualitas pelayanan, kepuasan, dan loyalitas pasien. Upaya ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam bagi pengelola rumah sakit dalam

merumuskan strategi pelayanan yang lebih efektif serta efisien.

Dengan mengedepankan kualitas pelayanan yang optimal serta memahami betapa pentingnya kepuasan pasien dalam jangka panjang, RS Charitas Kenten diharapkan dapat terus bersaing dan mempertahankan posisinya sebagai salah satu penyedia layanan kesehatan terkemuka di Palembang. Hasil dari penelitian ini akan berkontribusi sebagai landasan bagi pengambilan keputusan yang lebih baik dalam pengelolaan rumah sakit.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa semua variabel saling berhubungan positif, sehingga meningkatkan salah satu variabel akan berdampak positif pada yang lain. Saran untuk RS Charitas Kenten adalah untuk terus meningkatkan fasilitas dan pelayanan agar tetap mempertahankan dan menarik lebih banyak pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Naini NF, Sugeng Santoso, Andriani TS, Claudia UG, Nurfadillah. The Effect of Product Quality, Service Quality, Customer Satisfaction on Customer Loyalty. *Journal of Consumer Sciences*. 2022;7(1):34–50.
- Najib K. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Saptosari Gunungkidul D.I. Yogyakarta. *Manajemen, Bisnis dan Ekonomi*. 2022;1(1):35.
- Buditjahjanto A. Customer Satisfaction Analysis Based On SERVQUAL

- Method to Determine Service Level of Academic Information Systems on Higher Education. *Jurnal Ilmu Komputer dan Informatika*. 2020;6(2):103–8.
- Hasanah N El, Pane M, Hutajulu J, Ketaren O, Risma D. Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan Survei pada Pasien Rawat Inap di Klinik PT. Bridgestone. *Jurnal Kesehatan Tambusai*. 2023;4(2):1833–47.
- Rohman A. *Dasar Dasar Manajemen*. 1st ed. Malang: Inteligencia Media; 2017. 198 p.
- Mulyadi, Winarso W. *Pengantar Manajemen*. Banyumas: Pena Persada; 2020. 169 p.
- Amruddin, Nugroho H, Sulaiman S, Iljasmadi, Wahyuni N, Fata N, et al. *Pengantar Manajemen (Konsep dan Pendekatan Teoretis)*. Hartini, editor. Bandung: Media Sains Indonesia; 2022. 277 p.
- Dewi Irene S. *Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan*. Nuha Medika. 2010.
- Pratiwi RD, Putra RSP, Amaliah N, Mutia WON, Setiawan H, Chrismilasari LA, et al. *Manajemen Rumah Sakit (Teori dan Aplikasi)*. 1st ed. Munandar A, editor. Bandung: Media Sains Indonesia; 2019. 251 p.
- Ramadhani A, Hermana C. Strategi Pelayanan Kesehatan Primer dalam Mencapai Kinerja Program Puskesmas. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*. 2023;9(21):102–15.
- Winarso FA, Paselle E, Rande S. Kualitas Pelayanan Kesehatan pada Unit Rawat Inap Rumah Sakit TK.IV Kota Samarinda. *eJournal Administrasi Negara*. 2020;8(1):8943–52.
- Abdu S, Patarru F, Maris S. Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Inap Dengan Menggunakan Pendekatan Metode Servqual. 2023;6(2):52–8.
- Suciati G, Zaman C, Gustina E. Analisis Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Mohammad Rabain Kabupaten Muara Enim Tahun 2022. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Cendekia Utama*. 2023;11(1):102–16.
- Biantara I, Mulyani RS, Syahidin R, Paramarta V, Wirawan C. Pasien Sebagai Variabel Intervening (Studi Survei di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping). *Jurnal Kesehatan Tambusai*. 2024;5(1):2814–25.
- Imaninda V, Azwar S. Modifikasi Patient Satisfaction Questionnaire Short Form (PSQ-18) ke dalam Bahasa Indonesia. *Gajah Mada Journal of Psychology (GamaJoP)*. 2018;2(1):8.
- Nisa HK, Aristi D. Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit. *Jurnal Semesta Sehat (J-Mestahat)*. 2023;3(1):31–45.
- Sofia TA. The Effect of Patient Satisfaction on Patient Loyalty Mediated by Patient Trust and Hospital Brand Image at the Jakarta Education Dental and Oral Hospital. *Journal of Social Research*. 2023;2(3):765–80.
- Ula VR, Darianto, Hayat AA. Meningkatkan Kepuasan Pasien melalui Pelayanan Prima dan Trust Pasien. *Jurnal Media*

Komunikasi Ilmu Ekonomi.
2021;37(1):46–56.

Tampanguma IK, Kalangi JAF, Walangitan
O. Pengaruh Kualitas Pelayanan
Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah
Es Miangas Bahu Kota Manado.
Productivity. 2022;3(1):7–12.

Meisyaroh M, Murtini, Haslinda. Kepuasan
Pasien pada Pelayanan Kesehatan di
Puskesmas. Jurnal Ilmu Kesehatan
Masyarakat. 2023;12(11):238–45.

Gavurova B, Dvorsky J, Popesko B. Patient
satisfaction determinants of inpatient
healthcare. Int J Environ Res Public
Health. [revista en Internet] 2021
[acceso 5 de octubre de 2022]; 18(21):
11337. 2021.