

## **Determinasi Kualitas Pelayanan Puskesmas, Kepercayaan, dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Puskesmas Merdeka Bogor**

### **Determination of Puskesmas Service Quality, Trust, and Patient Satisfaction on Patient Loyalty at Merdeka Bogor Health Center**

**Nurinsan<sup>1\*</sup>, Aminda Shinta Renea<sup>1</sup>, dan Arsyati Masitha Asri<sup>1</sup>**

<sup>1</sup>Magister Manajemen, Sekolah Pascasarjana Universitas Ibn Khaldun  
Jl. Sholeh Iskandar, Bogor; Telp/Fax: (0251) 8356884

---

#### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan puskesmas dan kepercayaan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Skala penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert. Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah pasien Puskesmas Merdeka Bogor selama tiga tahun terakhir yang berjumlah 114.753 pasien. Teknik analisis data menggunakan SPSS 23.0 dan analisis jalur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan puskesmas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Merdeka Kota Bogor. Kepercayaan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Merdeka Kota Bogor. Kualitas pelayanan puskesmas berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien Puskesmas Merdeka Kota Bogor. Kepercayaan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien Puskesmas Merdeka Kota Bogor. Kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien Puskesmas Merdeka Kota Bogor. Kualitas pelayanan puskesmas berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien dimediasi kepuasan pasien Puskesmas Merdeka Kota Bogor. Kepercayaan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien dimediasi kepuasan pasien Puskesmas Merdeka Kota Bogor.

Kata kunci: kepercayaan, kepuasan pasien, kualitas pelayanan, loyalitas pasien, puskesmas

#### **ABSTRACT**

This study aims to determine the effect of health center service quality and trust on patient loyalty through patient satisfaction. The type of research used is quantitative. The research scale used in this study is the Likert scale. The population in this study was the number of patients at the Merdeka Bogor Health Center in the last three years, totaling 114,753 patients. Data analysis techniques using SPSS 23.0 and path analysis. The results showed that the quality of puskesmas services had a positive and significant effect on patient satisfaction at the Merdeka Community Health Center, Bogor City. Patient trust has a positive and significant effect on patient satisfaction at Merdeka Community Health Center, Bogor City. The quality of puskesmas services has a positive and significant effect on patient loyalty at the Merdeka Health Center, Bogor City. Patient trust has a positive and significant effect on patient loyalty at Merdeka Community Health Center, Bogor City. Patient satisfaction has a positive and significant effect on patient loyalty at Merdeka Health Center, Bogor City. Health center service quality has a positive and significant effect on patient loyalty mediated by patient satisfaction at the Merdeka Health Center in Bogor City. Patient trust has a positive and significant effect on patient loyalty mediated by patient satisfaction at Merdeka Health Center, Bogor City.

Key words: health center, patient loyalty, patient satisfaction, service quality, trust

---

\*) Korespondensi:

Jl. Sholeh Iskandar, Bogor; Telp/Fax: (0251) 8356884; email: nurinsan060885@gmail.com

## PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan merupakan suatu fenomena yang unik, sebab kualitas pelayanan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan setiap konsumen. Menurut Azwar (2017) bahwa terpenuhi tidaknya kebutuhan dan tuntutan pemakai jasa pelayanan. Dengan demikian, yang dimaksud dengan kualitas pelayanan adalah yang menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan sehingga menimbulkan rasa puas pada diri setiap individu. Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95% (Kemenkes, 2016). Apabila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas.

Untuk mendukung terciptanya suatu pencapaian pembangunan kesehatan, upaya pemerintah telah memberikan sejumlah fasilitas-fasilitas dan sarana kesehatan beserta tenaga ahli dalam bidang kesehatannya. Salah satu fasilitas kesehatan yang sering digunakan oleh masyarakat, yaitu Puskesmas. Puskesmas berkaitan erat dengan mutu pelayanan dasar, sehingga terkandung bahwa Puskesmas berkewajiban menjaga bahkan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dasar masyarakat sebagai penyedia pelayanan jasa kesehatan.

Selanjutnya kepercayaan dianggap sebagai salah satu cara yang paling penting dalam membangun dan memelihara hubungan dengan pelanggan dalam jangka panjang (Septria, 2013). Pentingnya kepercayaan pada perusahaan agar dapat menumbuhkan rasa yakin di benak pelanggan atas pelayanan jasa atau produk yang sesuai dengan harapan pelanggan. Selain itu, dengan memenuhi janji yang telah diberikan dapat menambah kepercayaan pelanggan. Puskesmas mempunyai fungsi sosial, yaitu memberikan pelayanan kesehatan kepada setiap lapisan masyarakat, dikarenakan kesehatan juga merupakan hak asasi setiap manusia, karena itu dituntut untuk mempunyai kemampuan dan keahlian manajemen Puskesmas untuk bertahan dalam lingkungan industrinya. Oleh karena itu, Puskesmas harus melakukan berbagai upaya

untuk meningkatkan loyalitas pasiennya. Pada komunitas pemasaran pelanggan, loyalitas pelanggan telah lama dianggap sebagai tujuan penting.

Loyalitas pelanggan merupakan perilaku yang setia, yang dimaksudkan berhubungan dengan produk atau jasa (Pramudyo, 2012). Pelanggan yang memiliki loyalitas, maka tingkat pembelian produk dan jasa akan berkelanjutan secara terus menerus yang diakibatkan oleh kepuasan dan kepercayaan terhadap pelayanan jasa yang diberikan. Pelanggan yang loyal sangat menguntungkan bagi perusahaan mengingat persaingan yang tinggi, konsumen yang loyal akan merekomendasikan kepada teman maupun keluarganya (Jeon *et al*, 2017).

Tabel 1. Data jumlah pasien Puskesmas Merdeka Bogor

| No | Bulan     | Jumah Pasien |
|----|-----------|--------------|
| 1  | Januari   | 3.929 Pasien |
| 2  | Februari  | 3.143 Pasien |
| 3  | Maret     | 4.052 Pasien |
| 4  | April     | 3.022 Pasien |
| 5  | Mei       | 2.467 Pasien |
| 6  | Juni      | 4.461 Pasien |
| 7  | Juli      | 4.369 Pasien |
| 8  | Agustus   | 5.009 Pasien |
| 9  | September | 5.113 Pasien |

Sumber: Puskesmas Merdeka Bogor, 2022

Berdasarkan Tabel 1, dapat terlihat bahwa terjadinya fluktuasi jumlah pasien yang berobat di Puskesmas Merdeka dari bulan Januari 2022 sampai bulan September 2022. Ini berarti bahwa perlu dievaluasi kembali kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada pasien. Selain itu harus memperhatikan perilaku pasien, seberapa percaya pasien terhadap Puskesmas Bogor dan apakah pasien puas atau tidak setelah berobat. Dengan memperhatikan hal-hal tersebut diharapkan dapat mempengaruhi loyalitas pasien agar terus berobat di Puskesmas Merdeka.

Selain fenomena, terdapat juga perbedaan hasil penelitian terdahulu (riset *gap*). Penelitian Budiarto (2012) dan Dewi (2016) menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas, sedangkan penelitian Sari (2021) menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas. Selanjutnya penelitian Gultom dan Hutabarat (2020), serta Soegoto (2013) menunjukkan hasil bahwa kepercayaan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas, sedangkan penelitian Harnoto (2013) menunjukkan hasil bahwa kepercayaan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap loyalitas. Dan kemudian pada

penelitian Purba *et al.* (2021) dan Rizal *et al.* (2017) menunjukkan hasil bahwa kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas, sedangkan penelitian Putra (2016) menunjukkan hasil bahwa kepuasan tidak berpengaruh terhadap loyalitas. Tujuan penelitian dilakukan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien Puskesmas Merdeka Bogor melalui kepuasan pasien

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di salah satu Puskesmas Merdeka Bogor. Pengumpulan data dilaksanakan pada Desember-Maret 2022. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien Puskesmas Merdeka Bogor selama tiga tahun terakhir yang berjumlah 110 pasien. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Jenis data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari objek yang diteliti melalui kuesioner. Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari puskesmas dan data lain seperti referensi buku dan literatur. Variabel yang dianalisis dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi tiga, yaitu: variabel terikat, variabel bebas, *Path Analysis*. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah loyalitas pasien. Variabel bebas dalam penelitian ini kualitas pelayanan, kepercayaan, kepuasan pasien. Penelitian ini menggunakan skala likert. Skala likert yang digunakan dalam penelitian ini adalah lima tingkatan untuk menyatakan sikap atau jawaban responden, yaitu: (1) sangat tidak setuju, (2) tidak setuju, (3) kurang setuju, (4) setuju, (5) sangat setuju.

Penelitian ini menggunakan analisis jalur (*path analysis*). Menurut Ghozali (2018:245) mengatakan analisis jalur (*path analysis*) digunakan untuk menguji pengaruh variabel intervening dalam penelitian. Jadi, model *path analysis* digunakan untuk menganalisis pola hubungan antar variabel dengan tujuan untuk mengetahui variabel mediasi ini dapat memperkuat atau justru memperlemah pengaruh independen terhadap dependen. (Ridwan & Kuncoro, 2012).

Persamaan 1

$$Z = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Persamaan 2:

$$Y = a + b_1X + b_2X_2 + b_3Z$$

Keterangan:

a = Koefisien regresi variabel independen terhadap variabel mediasi

b = Koefisien regresi variabel mediasi terhadap variabel dependen

SEa = *Standard error of estimation* dari variabel independen terhadap variabel mediasi

SEb = *Standard error of estimation* dari variabel mediasi terhadap variabel dependen

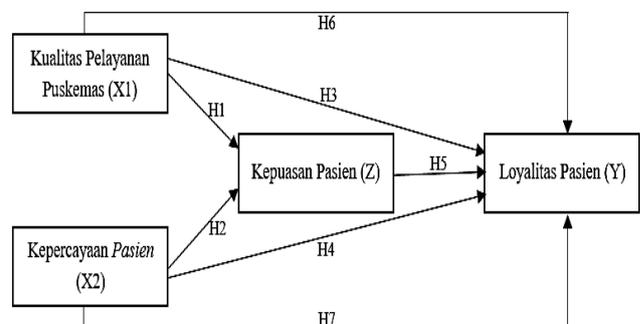
## Uji Validitas

Uji Validitas adalah bukti bahwa instrumen, teknik, atau proses yang digunakan untuk mengukur sebuah konsep benar-benar mengukur konsep yang dimaksudkan. Uji validitas bertujuan untuk mengukur konsisten tidaknya jawaban seseorang terhadap item-item pernyataan di dalam sebuah kuesioner (Sekaran, 2006 dalam Julianita, 2011). Syarat minimum untuk memenuhi syarat apakah setiap pertanyaan valid atau tidak, dengan membandingkan r-kritis = 0,30 (Sugiyono dalam Hidayat, 2013).

## Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah Butir kuesioner dikatakan reliabel atau handal apabila jawaban seseorang terhadap kuesioner adalah konsisten. Dalam penelitian ini untuk menentukan kuesioner reliabel atau tidak dengan menggunakan alpha cronbach. Kuesioner dikatakan reliabel jika alpha cronbach > 0,60 dan tidak reliabel jika sama dengan atau dibawah 0,60 (Ghozali dalam Rusiadi, 2014).

Berdasarkan permasalahan yang sudah dibahas, maka alur penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Path Analysis

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Hasil Pengujian Validitas**

Suatu kuesioner dianggap valid jika  $r$  hitung lebih besar dari  $> r$  tabel. Sugiyono (2008) mengatakan bahwa jika suatu instrumen memiliki taraf signifikansi  $>0,30$  maka instrumen tersebut dikatakan valid (Tabel 2).

Tabel 2. Pengujian validitas

| Variabel                               | Indikator | Koefisien r | Status |
|--|-----------|-------------|--------|
| Kualitas Pelayanan Puskesmas ( $X_1$ ) | X1.1      | 0,808       | Valid  |
|  | X1.2      | 0,849       |        |
|  | X1.3      | 0,768       |        |
|  | X1.4      | 0,860       |        |
|  | X1.5      | 0,714       |        |
|  | X1.6      | 0,843       |        |
|  | X1.7      | 0,763       |        |
|  | X1.8      | 0,816       |        |
|  | X1.9      | 0,714       |        |
|  | X1.10     | 0,761       |        |
| Kepercayaan Pasien ( $X_2$ )           | X2.1      | 0,844       | Valid  |
|  | X2.2      | 0,862       |        |
|  | X2.3      | 0,826       |        |
|  | X2.4      | 0,794       |        |
|  | X2.5      | 0,756       |        |
|  | X2.6      | 0,748       |        |
| Kepuasan Pasien ( $Z$ )                | Z.1       | 0,790       | Valid  |
|  | Z.2       | 0,742       |        |
|  | Z.3       | 0,756       |        |
|  | Z.4       | 0,791       |        |
|  | Z.5       | 0,881       |        |
|  | Z.6       | 0,807       |        |
| Loyalitas Pasien ( $Y$ )               | Y.1       | 0,854       | Valid  |
|  | Y.2       | 0,815       |        |
|  | Y.3       | 0,769       |        |
|  | Y.4       | 0,669       |        |
|  | Y.5       | 0,696       |        |
|  | Y.6       | 0,730       |        |
|  | Y.7       | 0,734       |        |
|  | Y.8       | 0,813       |        |
|  | Y.9       | 0,805       |        |
|  | Y.10      | 0,653       |        |

Berdasarkan hasil pengolahan data uji validitas pada Tabel 2 terlihat bahwa semua item instrumen pada variabel bebas dan variabel terikat pada kuesioner dinyatakan valid karena semua nilai koefisien lebih dari 0,30.

**Hasil Pengujian Reliabilitas**

Sebuah butir instrumen pada kuesioner dikatakan reliabel apabila jawaban seseorang terhadap kuesioner adalah konsisten. Dalam penelitian ini untuk menentukan kuesioner reliabel atau tidak dengan menggunakan alpha cronbach. Kuesioner dikatakan reliabel jika alpha cronbach  $> 0,60$  dan tidak reliabel jika sama dengan atau dibawah 0,60.

Tabel 3. Pengujian reliabilitas

| Variabel                               | Cronbach's Alpha | Status   |
|--|------------------|----------|
| Kualitas Pelayanan Puskesmas ( $X_1$ ) | 0,974            | Reliabel |
| Kepercayaan Pasien ( $X_2$ )           | 0,954            |          |
| Kepuasan Pasien ( $X_3$ )              | 0,911            |          |
| Loyalitas Pasien ( $X_4$ )             | 0,884            |          |

Hasil uji reliabilitas pada Tabel 3 terlihat bahwa semua variabel memiliki nilai cronbach's alpha lebih besar dari  $>0.60$  sehingga dapat dikatakan semua konsep pengukuran untuk setiap variabel koefisien reliabel.

**Hasil Pengujian Regresi Berganda**

Berdasarkan Tabel 4 diperoleh model persamaan regresi dengan hasil sebagai berikut:

$$Z = 2,374a + 0,070X_1 + 0,157X_2$$

Dari persamaan di atas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- Berdasarkan hasil analisis regresi berganda di atas diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,267 dengan nilai signifikansi  $0,026 < 0,05$ . Jadi  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan puskesmas ( $X_1$ ) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pasien ( $Z$ ).
- Berdasarkan hasil analisis regresi berganda di atas diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,777 dengan nilai signifikansi  $0,070 < 0,05$ . Maka konsekuensinya adalah  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  diterima. Dapat disimpulkan bahwa variabel kepercayaan pasien ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pasien ( $Z$ ).

Tabel 4. Hasil uji regresi berganda

| Variabel                     | Koefisien | t-hitung | t-tabel | Sig   |
|------------------------------|-----------|----------|---------|-------|
| Kualitas Pelayanan Puskesmas | 0,070     | 2,267    | 1,66088 | 0,026 |
| Kepercayaan Pasien           | 0,157     | 2,777    |         | 0,070 |

Tabel 5. Hasil uji regresi berganda

| Variabel                     | Koefisien | t-hitung | t-tabel | Sig   |
|------------------------------|-----------|----------|---------|-------|
| Kualitas Pelayanan Puskesmas | 0,032     | 2,103    |         | 0,000 |
| Kepercayaan Pasien           | 0,105     | 2,178    | 1,66088 | 0,000 |
| Kepuasan Pasien              | 1,341     | 3,029    |         | 0,003 |

Berdasarkan Tabel 5 diperoleh model persamaan regresi dengan hasil sebagai berikut:

$$Y = 12,806a + 0,032X_1 + 0,105X_2 + 1,341Z$$

Dari persamaan regresi diatas, hasil pengujian dapat dijabarkan sebagai berikut:

- Berdasarkan hasil analisis regresi berganda di atas diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,103 dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Jadi  $H_0$  ditolak dan  $H_3$  diterima. Dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan puskesmas ( $X_1$ ) berpengaruh signifikan terhadap variabel loyalitas pasien ( $Y$ ).
- Berdasarkan hasil analisis regresi berganda di atas diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,178 dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Maka konsekuensinya adalah  $H_0$  ditolak dan  $H_4$  diterima. Dapat disimpulkan bahwa variabel kepercayaan pasien ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan terhadap variabel loyalitas pasien ( $Y$ ).
- Berdasarkan hasil analisis regresi berganda di atas diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3,029 dengan nilai signifikansi  $0,003 < 0,05$ . Maka konsekuensinya adalah  $H_0$  ditolak dan  $H_5$  diterima. Dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan pasien ( $Z$ ) berpengaruh signifikan terhadap variabel loyalitas pasien ( $Y$ ).

### Hasil Pengujian Path Analysis

Analisis jalur (*path analysis*) digunakan untuk menguji pengaruh variabel intervening dalam penelitian. Jadi, model *path analysis* digunakan untuk menganalisis pola hubungan antar variabel dengan tujuan untuk mengetahui variabel mediasi ini dapat memperkuat atau justru memperlemah pengaruh independen terhadap dependen.

Berdasarkan Tabel 6 dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Nilai pengaruh tidak langsung variabel kualitas pelayanan puskesmas ( $X_1$ ) sebesar 0,093 dan nilai total pengaruh sebesar 0,125 lebih besar dari nilai pengaruh langsung 0,032. Maka konsekuensinya adalah  $H_0$  ditolak dan

$H_6$  diterima. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan puskesmas ( $X_1$ ) berpengaruh terhadap loyalitas pasien ( $Y$ ) dimediasi kepuasan pasien ( $Z$ ).

- Nilai pengaruh tidak langsung variabel kepercayaan pasien ( $X_2$ ) sebesar 0,210 dan nilai total pengaruh sebesar 0,315 lebih besar dari nilai pengaruh langsung 0,105. Maka konsekuensinya adalah  $H_0$  ditolak dan  $H_7$  diterima. Dapat disimpulkan bahwa kepercayaan pasien ( $X_2$ ) berpengaruh terhadap loyalitas pasien ( $Y$ ) dimediasi kepuasan pasien.

Tabel 6. Hasil uji path analysis

| Pengaruh Variabel | Pengaruh Kausal |                              |                         |
|-------------------|-----------------|------------------------------|-------------------------|
|                   | Langsung        | Tidak Langsung               | Total Pengaruh          |
| X1-Y              | 0,032           | -                            | -                       |
| X2-Y              | 0,105           | -                            | -                       |
| X1-Z              | 0,070           | -                            | -                       |
| X2-Z              | 0,157           | -                            | -                       |
| Z-Y               | 1,341           | -                            | -                       |
| X1-Z-Y            | -               | $0,070 \times 1,341 = 0,093$ | $0,032 + 0,093 = 0,125$ |
| X2-Z-Y            | -               | $0,157 \times 1,341 = 0,210$ | $0,105 + 0,210 = 0,315$ |

### Interpretasi Data

- Berdasarkan hasil uji analisis antara kualitas pelayanan puskesmas dengan kepuasan pasien, terlihat bahwa hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa secara langsung kualitas pelayanan puskesmas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,103 yang lebih besar dari  $t_{tabel}$  1,66088 dengan nilai signifikansi 0,026 kurang dari  $< 0,05$ . Oleh karena itu kualitas pelayanan puskesmas akan mempengaruhi rasa kepuasan pasien, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan puskesmas maka pasien akan merasa puas.

**H1:** Kualitas pelayanan puskesmas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien

- Berdasarkan hasil uji analisis antara kepercayaan pasien dengan kepuasan pasien, terlihat bahwa hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa secara langsung kualitas pelayanan puskesmas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,178 yang lebih besar dari  $t_{tabel}$  1,66088 dengan nilai signifikansi 0,007 lebih dari  $< 0,05$ . Bahwa kepercayaan pasien terhadap puskesmas membuat pasien merasa lebih puas, artinya semakin percaya pasien terhadap puskesmas maka semakin puas pasien.

- H2:** Kepercayaan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien
3. Berdasarkan hasil uji analisis antara kualitas pelayanan puskesmas dengan loyalitas pasien, terlihat bahwa hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa secara langsung kualitas pelayanan puskesmas berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,103 yang lebih besar dari  $t_{tabel}$  1.66088 dengan nilai signifikansi 0,000 kurang dari  $<0,05$ . Oleh karena itu kualitas pelayanan yang diberikan menentukan perilaku pasien, artinya semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan puskesmas maka pasien akan menjadi pasien yang loyal.

**H3:** Kualitas pelayanan puskesmas berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien

  4. Berdasarkan hasil uji analisis antara kepercayaan pasien dengan loyalitas pasien, terlihat bahwa hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa secara langsung kepercayaan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,178 yang lebih besar dari  $t_{tabel}$  1.66088 dengan nilai signifikansi 0,000 kurang dari  $<0,05$ . Oleh karena itu kepercayaan pasien dapat membentuk perilaku pasien, artinya semakin percaya pasien terhadap puskesmas maka pasien akan menjadi pasien yang loyal untuk berobat.

**H4:** Kepercayaan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien

  5. Berdasarkan hasil uji analisis antara kepuasan pasien dengan loyalitas pasien, terlihat bahwa hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa secara langsung kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien dengan nilai " $t$ " " $_{hitung}$ " sebesar 3.029 yang lebih besar dari  $t$  tabel 1.66088 dengan nilai signifikansi 0,003 kurang dari  $<0,05$ . Oleh karena itu kepuasan pasien dapat membentuk perilaku pasien, artinya semakin puas pasien maka pasien akan berkomitmen untuk menjadi pasien yang loyal.

**H5:** Kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien

  6. Berdasarkan hasil uji analisis antara kepuasan pasien dengan loyalitas pasien, terlihat bahwa hasil yang diperoleh

menunjukkan bahwa secara langsung kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3.029 yang lebih besar dari  $t_{tabel}$  1.66088 dengan nilai signifikansi 0,003 kurang dari  $<0,05$ . Oleh karena itu kepuasan pasien dapat membentuk perilaku pasien, artinya semakin puas pasien maka pasien akan berkomitmen untuk menjadi pasien yang loyal.

**H6:** Kualitas pelayanan puskesmas berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien dimediasi kepuasan pasien

7. Berdasarkan hasil uji analisis nilai pengaruh tidak langsung variabel kepercayaan pasien ( $X_2$ ) sebesar 0,210 dan nilai total pengaruh sebesar 0,315 lebih besar dari nilai pengaruh langsung 0,105. Oleh karena itu semakin baik kualitas pelayanan puskesmas akan membuat pasien merasa puas dan mendorong pasien untuk terus-menerus datang berobat.

**H7:** Kepercayaan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien dimediasi kepuasan pasien

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka kesimpulan yang dapat diambil berdasarkan analisis data dan pembahasan yang telah dipaparkan, yaitu:

1. Kualitas pelayanan dan kepercayaan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Merdeka Bogor
2. Kualitas pelayanan, kepercayaan pasien, dan Kepuasan Pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien Puskesmas Merdeka Bogor
3. Kualitas pelayanan, kepercayaan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien dimediasi kepuasan pasien Puskesmas Merdeka Bogor

## DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, S. 2017. Metode Penelitian Psikologi. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Budiarto, S. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien dengan Kepuasan Pelanggan dan Reputasi Perusahaan Sebagai Variabel Mediasi Pada Apotek K-24 Jogjakarta. *Jurnal Riset Manajemen & Akuntansi*, 3 (5) ISSN: 2615-8337.

- Dewi, R.R. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien BPJS dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, 18(2). ISSN:1441-3422.
- Ghozali, I. 2018. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gultom, L. dan J. Hutabarat. 2020. Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, Volume 3, Nomor 2.
- Harnoto. 2013. Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Mediasi (Studi pada RS Darul Istiqoma Kaliwangu Kendal). *Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi*, Volume 20, Nomor 34.
- Jeon, M.M., & M. Jeong. 2017. Customers' perceived website service quality and its effects on e-loyalty. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 29(1): 438-457.
- Kementrian Kesehatan. 2016. Diakses di <https://peraturan.bpk.go.id/Details/113091/permenkes-no-43-tahun-2016>.
- Kotler, Philip. 2015, *Marketing an Introducing* Prentice Hall twelfth edition. England: Pearson Education, Inc
- Peter, J Paul and Jerry C Olson. 2013. *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Edisi Kesembilan Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Pramudyo, Anung. 2012. Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan JBMA. 1 (1). ISSN: 2252-5483.
- Putra, D.P. 2016. Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Toko Online. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 4(2). ISSN: 2622-2205.
- Purba, L., E.H. Halid, dan A. Widayatsari. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Poliklinik Bedah Saraf RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya. *Jurnal Ekonomi KIAT*, 32(2). ISSN: 1410-3834.
- Rahmadi, H., & Malik, D. 2016. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Graha Ilmu.
- Rahmayanty, N. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Riduan, E.A. Kuncoro. 2012. *Análisis Jalur (Path Analisis)*, Edisi kedua. Bandung: Alfabeta.
- Rizal, R., M. Suardi., dan Yuliharsi. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan sebagai Mediasi terhadap Loyalitas Pasien. *Jurnal Sains Farmasi & Klinis*, 3(2): 108-114; ISSN: 2442:5453.
- Sangadji, E.M. 2013. *Prilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai: Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sari, S.M. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien (Studi Pada Rumah Sakit Bhayangkara TK II Asih Bandung). *Jurnal Economix*, 9 (1). ISSN: 2772-1024.
- Septria, R. 2013. Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Atas Pengembangan Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Sepeda Motor Honda Vario Techno di Kabupaten Pasaman Barat. *Jurnal Manajemen*, Volume 2, Nomor 1.
- Soegoto, Agus Supandi. 2013. Persepsi Nilai dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen. *Jurnal EMBA*, 1(3). ISSN: 2303-1174.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA.