

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PASIEN DENGAN LOYALITAS PASIEN DI RSUP DR. TADJUDDIN CHALID MAKASSAR

The relationship between the quality of service and patient satisfaction with patient loyalty in Tadjuddin Chalid Makassar Hospital

Noor Aliyah^{1*}, Alimin Maidin², Rini Anggraeni³

¹Departemen Manajemen Rumah Sakit, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Hasanuddin, yunadialiyah@gmail.com

²Departemen Manajemen Rumah Sakit, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Hasanuddin, aliminmaidin@gmail.com

³Departemen Manajemen Rumah Sakit, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Hasanuddin, rinianggraeni@unhas.ac.id

*Alamat Korespondensi: Departemen Manajemen Rumah Sakit, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Hasanuddin, 085298740591

Kata Kunci:

Kualitas pelayanan;
kepuasan pasien;
loyalitas pasien;

Keywords:

Service quality;
patient satisfaction;
patient loyalty;

ABSTRAK

Latar Belakang: RSUP Dr. Tadjuddin Chalid, Makassar merupakan institusi pelayanan kesehatan yang diharapkan meningkatkan loyalitas pasiennya. Penurunan loyalitas pasien terjadi tahun 2020 - 2022. Penurunan loyalitas berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Oleh karena itu masalah hubungan loyalitas pasien dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, penting diketahui guna meningkatkan kemampuan rumah pelayanan kesehatan.

Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan loyalitas pasien dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pasienn. **Metode:** Jenis penelitian ialah observasional analitik desain *cross sectional study*. Populasi penelitian adalah pasien poliklinik tahun 2022. Data sampel sebanyak 425 pasien, dianalisis secara univariat dan bivariat menggunakan uji Chi-Square. **Hasil:** Hasil analisis univariat menunjukkan bahwa responden memberi tanggapan yang baik pada semua dimensi kualitas, kepuasan dan Loyalitas. Analisis bivariat menunjukkan hubungan yang signifikan antara Kualitas pelayanan dan Kepuasan pasien dan Loyalitas pasien. **Kesimpulan:** Penelitian ini menunjukkan hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien. Manajemen rumah sakit dapat meningkatkan loyalitas dengan meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

	ABSTRACT Background: Dr. Tadjuddin Chalid Hospital, Makassar is the health care institutions that hopefully increases the loyalty of its patients. The decline in patient loyalty occurred from 2020 to 2022. The decline in patient loyalty is closely linked to the quality of service and patient satisfaction. Therefore the issue of patient loyalty to the quality of service and patient satisfaction are need to improve hospital skills in the medical market competition. Purpose: The study aims to analyze the issue of patient loyalty and his relationship quality of service and satisfaction of the patient. Methods: The type of research was analytic observational with the cross-sectional study. The research population was 2022 outpatients. Sample data was collected from 425 patients. The patient's data gathered was analyzed univariably and bivariably using a chi-square test. Results: Univariate analysis shows that respondents respond favorably to all dimension of service quality, patient satisfaction, and loyalty. Bivariate analysis suggests that there is a significant relationship between the quality of service and the patient loyalty as well as patient. Conclusion: The results of this study indicate a significant relationship between the quality of service and the patient's satisfaction with the patient's loyalty. Hospital management can increase patient by improving the quality of service and patient satisfaction. ©2024 by author. Published by Faculty of Public Health, Hasanuddin University. This is an open access article under CC-BY-SA license (https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)
--	---

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan salah satu elemen pelayanan kesehatan yang saat ini diharapkan untuk dapat meningkatkan loyalitas pasiennya. Rumah sakit adalah institusi penyelenggara layanan kesehatan yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang tinggi di wilayah kerjanya. Pelayanan kesehatan rumah sakit didefinisikan sebagai segala upaya dan kegiatan pencegahan dan pengobatan penyakit. Tingginya tuntutan kualitas pelayanan rumah sakit membuat fungsi pelayanan perlu ditingkatkan agar lebih efektif dan efisien untuk meningkatkan loyalitas pasien.¹

Rumah sakit juga merupakan industri yang padat modal, padat karya, padat teknologi, dan beragam sumber daya manusia. Saat ini rumah sakit yang ada telah bergeser ke arah profit oriented. Dengan berjalannya waktu rumah sakit telah menjadi institusi sosio-ekonomis. Sehubungan dengan kebijakan pemerintah semakin banyak dan merata rumah sakit di Indonesia, jumlah rumah sakit yang semakin meningkat membuat setiap rumah sakit bersaing untuk mendapatkan pelanggan. Oleh karena itu pemasaran rumah sakit yang baik akan membantu rumah sakit tersebut untuk bertahan dan bersaing

bahkan akan berkembang. Salah satu caranya yaitu dengan meningkatkan kualitas layanan rumah sakit tersebut agar dapat menarik pelanggan sehingga nantinya pelanggan tersebut akan puas dengan pelayanan yang ada dan tentunya akan loyal terhadap rumah sakit tersebut.²

Perkembangan teknologi informasi saat ini membuat pasien semakin cermat dalam memilih pelayanan suatu rumah sakit. Tersedia banyak informasi tentang pelayanan kesehatan di beberapa rumah sakit yang dapat dijadikan dasar bagi pasien untuk memilih rumah sakit dalam berobat. banyaknya pilihan akan hal ini, pasien dapat menentukan loyalitasnya pada layanan rumah sakit tertentu secara rutin dan terus-menerus meskipun terdapat layanan di tempat lain dengan harga yang lebih rendah..

Loyalitas sangat erat kaitannya dengan perilaku menggunakan kembali suatu layanan.³ Pasien yang loyal adalah pelanggan yang rutin menggunakan layanan secara berulang-ulang, membeli produk dan jasa, merekomendasikan produk dan jasa kepada konsumen lain, serta memperlihatkan kekebalan terhadap apa yang ditawarkan pesaing. Hal ini berarti bahwa untuk meningkatkan loyalitas pasien perlu dibarengi dengan peningkatan kinerja, dalam hal ini ialah kualitas atau mutu layanan dan kepuasan pasien rumah sakit.

Penelitian Kotler dalam Komar dkk., (2020) menyatakan bahwa layanan yang bermutu baik dapat diukur berdasarkan dimensi daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangible*), empati (*emphaty*), dan kehandalan (*reliability*). Tingginya kualitas layanan kesehatan berhubungan erat dengan tingginya tingkat kepuasan pasien.^{4,5}

Kepuasan pasien merupakan kesesuaian antara hasil penilaian pasien tersebut terhadap berbagai aspek pelayanan yang dirasakan dengan yang diharapkannya, sehingga kepuasan pasien dapat menjadi evaluasi pihak pemberi layanan terkait kualitas pelayanan. Tingkat kepuasan pasien menunjukkan tingkat keberhasilan suatu layanan kesehatan dalam meningkatkan mutu pelayanannya. Tingkat kepuasan pasien yang tinggi dapat menjadi motivasi atau daya dorong bagi pasien untuk kembali mengikat kerja sama dengan rumah sakit dalam jangka waktu lama.^{6,7}

Beberapa penelitian tentang hubungan antara tingkat kepuasan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien telah dilakukan sebelumnya di berbagai lokasi pelayanan kesehatan. Penelitian yang dilakukan oleh Sari (2021)³ terkait pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Bhayangkara Tk II Sartika Asih Bandung dengan menggunakan metode analisis jalur, menunjukkan bahwa loyalitas Pasien Rumah Sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih Bandung pada umumnya sudah dapat dikatakan baik. Secara simultan kedua variabel sama-sama berpengaruh dan secara parsial hanya kepuasan pasien yang berpengaruh secara signifikan.

Supartiningsih (2017) menyelidiki pengaruh kualitas mutu pelayanan rumah sakit menggunakan dimensi tampilan fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Sarila Husada Sragen menggunakan model regresi berganda. Hasilnya menunjukkan bahwa tampilan fisik dan jaminan merupakan aspek yang berpengaruh signifikan

terhadap kepuasan pasien. Pangerapan & Palandeng (2018)⁹ meneliti tentang hubungan mutu pelayanan Rumah Sakit GMIM Manado pada dimensi *Reliability*, *Tangibles*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty* menunjukkan bahwa dimensi *Tangibles*, *Responsiveness*, dan *Emphaty* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Komar, dkk (2020)⁴ meneliti tentang hubungan antara kualitas layanan Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun menggunakan metode *cross section*. Hasilnya menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien poli interna Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun. Jayadipraja, dkk (2021) menyelidiki mutu layanan kesehatan di RSUD Kendari terhadap loyalitas pasien rawat inap dan menunjukkan bahwa dimensi *Tangible*, *Reliability*, *Empathy* dan *Assurance* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien di RSUD Kota Kendari. Lusy (2021)¹¹ menyelidiki hubungan mutu pelayanan kesehatan terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Islam Tasikmalaya dan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari kualitas layanan terhadap loyalitas pasien.

Rumah Sakit Umum Pusat Tajuddin Chalid (RSUPTC) terletak di bagian Timur kota Makassar dan didirikan pada tanggal 24 Desember 1982. Pelayanan kesehatan secara umum di RSUPTC baru beroperasi secara resmi sejak tahun 2020. Tingginya harapan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan ketatnya kompetisi bisnis rumah sakit saat ini membuat monitoring dan evaluasi kelima dimensi mutu layanan kesehatan di RSUPTC perlu dilakukan secara rutin. Monitoring dan evaluasi berguna untuk mengoptimalkan pemenuhan layanan kesehatan bermutu baik dan dapat meningkatkan loyalitas pasien agar menggunakan kembali layanan kesehatan RSUPTC di masa mendatang.

Data pasien yang menggunakan pelayanan kesehatan di RSUPTC periode tahun 2020-2022 menunjukkan bahwa terjadi penurunan persentase jumlah pasien lama dan persentase jumlah pasien baru memiliki peningkatan yang relatif rendah. Persentase jumlah pasien lama pada tahun 2020 sebesar 80,25%, tahun 2021 sebesar 75,39%, dan tahun 2022 sebesar 75,26%. Data *trend* pasien lama cenderung tidak mengalami peningkatan. Hal tersebut mengindikasikan bahwa tingkat loyalitas pasien di periode awal beroperasinya RSUPTC belum mengalami peningkatan. Adapun persentase jumlah pasien baru pada tahun 2020 sebesar 19,75%, tahun 2021 sebesar 24,60%, dan tahun 2022 sebesar 24,74%. Oleh karena itu, evaluasi terhadap kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien di RSUPTC penting untuk dilakukan saat ini guna meningkatkan loyalitas pasien dan menjaga agar operasional pelayanan kesehatan tetap berjalan secara optimal di masa yang akan datang.

Upaya meningkatkan loyalitas pasien RSUPTC, dapat dilakukan dengan meneliti hubungan antara peningkatan kualitas layanan kesehatan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien. Hubungan antara kualitas layanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di RSUPTC telah diteliti oleh Nurhasma, dkk.¹² yang menunjukkan bahwa ada pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien di RSUPTC. Tingkat kepuasan pasien yang belum menunjukkan nilai standar tentu belum dapat menggambarkan loyalitas yang tinggi pada pemanfaatan pelayanan di RSUPTC. Hubungan inilah yang perlu diteliti lebih lanjut dalam rangka meningkatkan jumlah pasien yang loyal berobat di

RSUPTC. Oleh karena itu masalah dalam penelitian ini tentang hubungan antara kualitas pelayanan, kepuasan pasien dan loyalitas pasien di RSUPTC, menjadi penting untuk diselesaikan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis loyalitas pasien di Rumah Sakit dr Tajuddin Chalid, Makassar dan hubungannya dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu manajemen rumah sakit untuk mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pasien terkait dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yaitu *Cross Sectional* dengan menggunakan Uji Chi Square. Penelitian ini dilaksanakan di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar yang terletak di JL. Paccerakkang No. 67, Makassar. Adapun waktu penelitian dilakukan pada bulan Juli – Desember 2023. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan (poliklinik) di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar dengan jumlah sampel sebanyak 425 pasien. Data pasien yang terkumpul dianalisis secara univariat dan bivariat dengan melakukan uji *Chi-Square* pada hipotesis yang dikembangkan.

Data yang digunakan dalam penelitian ini ialah data primer yang diperoleh melalui daftar pertanyaan (kuesioner) yang telah disusun sebelumnya kemudian diberikan dan diisi oleh responden. Data primer yang telah dikumpulkan dari hasil wawancara dibuat dalam master Tabel kemudian diolah dengan menggunakan metode tabulasi silang.

Analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat. Analisis univariat dilakukan untuk mendapatkan gambaran tentang kondisi atau fenomena setiap variabel yang digunakan. Analisis Bivariat dilakukan untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dan variabel dependen dalam bentuk tabulasi silang pengujian hipotesis. Hipotesis Null (H_0) diuji dengan tingkat kepercayaan 95%.

HASIL

Responden pada penelitian ini yaitu pasien poliklinik / rawat jalan di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar yang berjumlah 425 orang. Karakteristik responden pada penelitian ini meliputi jenis kelamin, frekuensi kunjungan, pekerjaan, metode pembayaran 425 pasien. Berdasarkan jenis kelamin, responden perempuan yaitu 244 orang (57,4%) dan laki-laki yaitu 181 orang (42,6%). Responden terbanyak berdasarkan frekuensi kunjungan, yaitu 291 orang (68,5%) dengan 1-5 kali kunjungan dan paling sedikit berasal dari pasien dengan frekuensi kunjungan > 10 kali yaitu 11 orang (2,6%). Umumnya responden bekerja sebagai pegawai swasta yaitu sebanyak 107 orang (25,2%). Mayoritas responden merupakan pasien BPJS yaitu sebanyak 408 orang (96%) dan pasien umum sebanyak 13 pasien (3,1%) dan mitra sebanyak 4 pasien (1%).

Tabel 1 menunjukkan tanggapan responden pada kelima dimensi variabel kualitas pelayanan. Tanggapan yang baik pada setiap dimensi dan persentasenya yaitu *Responsiveness*

(97,4%), *Assurance* (99 %), *Tangible* (95,5%), *Emphaty* (98,1%), dan *Reliability* (98,6%). Persentase tertinggi kategori baik terdapat pada dimensi *Assurance* sebesar 99%. Selain itu, tanggapan tidak baik dan persentase yaitu *Responsiveness* (2,6%), *Assurance* (1 %), *Tangible* (4,5%), *Emphaty* (1,9%), dan *Reliability* (1,4%).

Tabel 1
Distribusi Responden Berdasarkan Variabel Kualitas Pelayanan di
RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar Tahun 2023

Variabel		Responden	
		Jumlah (n = 425)	Persentase (%)
Kualitas Pelayanan	<i>Responsiveness</i>	Tidak Baik	11
		Baik	414
	<i>Assurance</i>	Tidak Baik	4
		Baik	421
	<i>Tangible</i>	Tidak Baik	19
		Baik	406
	<i>Emphaty</i>	Tidak Baik	8
		Baik	417
	<i>Reliability</i>	Tidak Baik	6
		Baik	419

Sumber : Data Primer

Tabel 2 menunjukkan tanggapan responden pada ketiga dimensi variabel kepuasan pasien. Tanggapan puas pada setiap dimensi dan persentasenya yaitu dap *Ancillary Service* (87%), *Medical Service* (94,8%), dan *Price* (53,6%). Persentase tertinggi kategori puas terdapat pada dimensi *Medical Service* sebesar 94,8%. Selain itu, persentase tidak puas terhadap *Ancillary Service* (13%), *Medical Service* (5,2%), dan *Price* (46,4%).

Tabel 2
Distribusi Responden Berdasarkan Variabel Kepuasan Pasien di
RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar Tahun 2023

Variabel		Responden	
		Jumlah (n = 425)	Persentase (%)
Kepuasan Pasien	<i>Ancillary Service</i>	Tidak Puas	55
		Puas	370
	<i>Medical Service</i>	Tidak Puas	22
		Puas	403
	<i>Price</i>	Tidak Puas	197
		Puas	228

Sumber : Data Primer

Tabel 3 menunjukkan jumlah dan persentase responden yang dikategorikan tidak loyal dan loyal. Hasil pengolahan data responden dimensi loyalitas menunjukkan bahwa pasien yang tidak loyal sebanyak 91 pasien (21,5%) dan terdapat 334 pasien (78,5%) tergolong loyal.

Tabel 3
Distribusi Responden Berdasarkan Variabel Loyalitas di
RSUP Dr. Tajuddin Chalid Makassar Tahun 2023

Variabel	Responden	
	Jumlah (n = 425)	Persentase (%)
Loyalitas	Tidak Loyal	91
	Loyal	334
		78,5

Sumber : Data Primer

Analisis Bivariat dilakukan dengan melakukan analisis tabulasi silang antara variabel Kualitas layanan terhadap Loyalitas dan antara variabel Kepuasan terhadap Loyalitas menggunakan uji *Chi-Square*. Tingkat signifikansi (α) yang digunakan sebesar 5% ($\alpha = 0,05$).

Tabel 4 menunjukkan hasil analisis bivariat hubungan antara variabel Kualitas Pelayanan dan Loyalitas pasien. Analisis bivariat Kualitas Pelayanan dan loyalitas pasien menghasilkan nilai *p-value* sebesar $0,007 < 0,05$ yang mengindikasikan penolakan hipotesis null (hipotesis H_0 ditolak). Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara Kualitas Pelayanan dan Loyalitas pasien di RS Tajuddin Chalid, Makassar.

Tabel 4
Hasil Uji *Chi-Square* Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pasien RSUP Dr. Tajuddin
Chalid Makassar Tahun 2023

GAMBAR 1. HASIL PENELITIAN TAHUN 2023							
Kualitas Pelayanan	Loyalitas Pasien				Total		<i>p-value</i>
	Tidak Loyal		Loyal				
	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	
Tidak Baik	3	42,9	4	57,1	7	1,6	0,007
Baik	24	26,6	394	73,4	418	98,4	
Total	27	6,4	398	93,6	425	100	

Sumber : Data Primer

Tabel 5 menunjukkan hasil analisis bivariat hubungan antara variabel Kepuasan Pasien dan Loyalitas pasien. Analisis bivariat tingkat kepuasan dan loyalitas pasien menghasilkan nilai *p-value* sebesar $0,00000002 < 0,05$ yang mengindikasikan penolakan hipotesis null (hipotesis H_0 ditolak). Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara Tingkat Kepuasan dan Loyalitas pasien di RSUP Dr. Tajuddin Chalid, Makassar.

Tabel 5
Hasil Uji *Chi-Square* Kepuasan dan Loyalitas Pasien RSUP Dr. Tajuddin Chalid Makassar
Tahun 2023

Tahun 2023							
Tingkat Kepuasan	Loyalitas Pasien				Total		<i>p-value</i>
	Tidak Loyal		Loyal				
	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	
Tidak Puas	11	44	14	56	25	5,9	0,00000002
Puas	16	4	384	96	400	94,1	
Total	27	6.4	398	93.6	425	100	

Sum ber : Data Primer

PEMBAHASAN

Pelayanan kesehatan rumah sakit terus mengalami peningkatan persaingan saat ini. RSUP Dr. Tajuddin Chalid, Makassar dapat mencapai pengembangan berkelanjutan dengan baik jika variabel kualitas pelayanan dapat terus ditingkatkan dan juga menjamin meningkatnya kepuasan pasien yang akhirnya dapat meningkatkan loyalitas pasien. Hal ini dapat membuat RSUP Dr. Tajuddin Chalid tetap dapat bertahan dalam ketatnya persaingan. Penelitian ini membahas masalah hubungan antara variabel Kualitas Pelayanan dan variabel Kepuasan pasien terhadap variabel Loyalitas pasien, yang dapat membantu meningkatkan loyalitas pasien RSUP Dr. Tajuddin Chalid, Makassar.

Hasil penelitian ini menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan pasien terhadap Loyalitas pasien serta analisis masalah masing-masing dimensi kualitas dan kepuasan pasien. Beberapa hal yang dapat ditingkatkan untuk meningkatkan loyalitas pasien ialah: mengurangi waktu tunggu pemeriksaan, meningkatkan rasa nyaman pada proses pemeriksaan, ketersediaan obat di rumah sakit, dan kepedulian dari staf. Peningkatan yang diperlukan pada variabel kepuasan pasien ialah optimalisasi pelayanan MRI dan penyelesaian masalah yang timbul. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Tiara & Antonio yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara peningkatan semua dimensi kualitas pelayanan terhadap peningkatan loyalitas.

Hasil analisis bivariat antara variabel Kualitas Layanan dan Loyalitas pasien di RSUP Dr. Tajuddin Chalid dengan tingkat signifikansi 5% menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara Kualitas layanan dan loyalitas pasien ($p\text{-value} = 0,007 < 0,05$). Semakin baik kualitas layanan yang diberikan kepada pasien membuat loyalitas pasien RSUP Dr. Tajuddin Chalid juga meningkat. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Thamrin, dkk.¹³, Lusy¹¹, dan Lisdiana, dkk.¹⁴ Penelitian Lusy¹¹ menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas layanan dan loyalitas pasien secara langsung. Penelitian Lisdiana, dkk.¹⁴ juga menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dan loyalitas secara langsung dengan $p\text{-value}$ sebesar $0,00 < 0,05$. Hasil penelitian lain menunjukkan bahwa hubungan antara kualitas layanan dan loyalitas terjadi secara tidak langsung. Penelitian Liu, dkk.¹ yang menunjukkan bahwa variabel kepercayaan dan kepuasan pasien menjadi mediator hubungan yang signifikan antara kualitas layanan dan loyalitas pasien terjadi secara tidak langsung.

Hasil analisis bivariat antara variabel Kepuasan dan Loyalitas pasien di RS Tajuddin Chalid dengan tingkat signifikansi 5% menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara Kepuasan dan loyalitas pasien secara langsung ($p\text{-value} = 0,00002 < 0,05$). Semakin tinggi tingkat kepuasan pasien menghasilkan tingkat loyalitas pasien RS Tajuddin Chalid juga meningkat. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Septi,¹⁵ Pattiasina,¹⁶ Jayadipraja, dkk.,¹⁰ Wahyuningsih, dkk.,¹⁷ Tiara & Antonio,¹⁸ dan Lisdiana, dkk.¹⁴ Penelitian Septi¹⁷ dan Pattiasina¹⁶ menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara Kepuasan dan Loyalitas pasien. Penelitian Tiara & Antonio¹⁸ juga mendapatkan hasil bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan

dan loyalitas pasien secara langsung. Penelitian Lisdiana, dkk¹⁴ juga mendapatkan hasil bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara tingkat kepuasan pasien dan loyalitas pasien secara langsung dengan $p\text{-value} = 0,019 < 0,05$.

Beberapa hasil penelitian yang berbeda ditunjukkan oleh Utami, dkk¹⁹ dan Liu, dkk¹ yang menunjukkan bahwa hubungan yang signifikan antara kepuasan dan loyalitas terjadi secara tidak langsung. Signifikansi hubungan antara kepuasan pasien dan loyalitas pasien terjadi secara tidak langsung dengan adanya variabel mediator yakni kepercayaan pasien. Perbedaan hasil penelitian tentang hubungan antara kepuasan pasien dan loyalitas pasien dapat terjadi karena tingginya tingkat spesialisasi dalam industri medis. Setiap rumah sakit memiliki perbedaan spesialisasi, sehingga pasien akan membandingkan beberapa rumah sakit dalam memilih dan menetapkan rumah sakit yang baik dalam mengobati penyakit, tetapi belum tentu akan menjadi konsumen loyal di rumah sakit.¹ Hal ini sejalan dengan penelitian Pan²⁰ yang menyatakan bahwa konsumen yang puas belum tentu loyal.

KESIMPULAN & SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai hubungan antara kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dengan loyalitas pasien di RSUP Dr. Tajuddin Chalid, Makassar menggunakan uji Chi-Square, sebanyak 425 sampel penelitian dianalisis secara univariat dan bivariat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pasien dengan nilai $p\text{-value} = 0,07 (< 0,05)$. Terdapat hubungan yang signifikan antara Tingkat Kepuasan dan Loyalitas pasien dengan nilai $p\text{-value} = 0,00000002 (< 0,05)$. Hasil penelitian ini dapat membantu manajemen rumah sakit untuk mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pasien dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

REFERENSI

1. Liu, Sha, Genqiang Li, Nan Liu, dan Wu Hongwei. 2021. "The Impact of Patient Satisfaction on Patient Loyalty with the Mediating Effect of Patient Trust." *Inquiry (United States)* 58. doi: 10.1177/00469580211007221.
2. Gloor, P., Fronzetti Colladon, A., Giacomelli, G., Saran, dan Grippa. 2017. "The impact of virtual mirroring on customer satisfaction". *J Bus Res.*;75:67–76. doi:10.1016/j.jbusres.2017.02.010.
3. Sari, S.M. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien, Studi Pada Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat II, Sartika Asih Bandung". *Jurnal Economix*. Vol.9, No.1.
4. Komar, Muchsinul, Siti Munawaroh, dan Laily Isro'in. 2020. "Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun." *Health Sciences Journal* 4(1):123. doi: 10.24269/hsj.v4i1.407.
5. Anfal, A.L. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018." *Excellent Midwifery Journal*.
6. Suwarsito, S.G., Herlin, W.S., dan Sufi A. 2020. "Kualitas Layanan Dan Kepuasan Serta Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan." *Jurnal Media Wahana Ekonomika* 17(1):82. doi: 10.31851/jmwe.v17i1.3978.

7. Supriyanto, A., Wiyono, B. B., dan Burhanuddin, B. 2021. "Effects of service quality and customer satisfaction on loyalty of bank customers". *Cogent Business and Management*, 8(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2021.1937847>.
8. Supartiningsih, S. 2017. "Kualitas Pelayanan an Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan." *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit*. 6(1):9–15. doi: 10.18196/jmmr.6122.
9. Pangerapan D. dan Palandeng O. 2018. "Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Gmim Pancaran Kasih Manado." *Jurnal Kedokteran Klinik (JKK)*, 2(1):9–18.
10. Jayadipraja, Ertika Sekar Ningrum, Junaid, dan Wa Ode Sitti Nurzalmariah. 2021. "Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari Tahun 2019." *Indonesian Journal Of Health and Medical* 1(2):305–18.
11. Lusy P. 2021. "Pengaruh Mutu Layanan Terhadap Loyalitas Pasien Di RS Islam Kota Tasikmalaya." *Bunda Edu-Midwifery Journal (BEMJ)*.
12. Nurhasma, N., Andi S.R., dan Rahmawati A. 2021. "Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rsup Dr Tadjuddin Chalid Makassar." *J-KESMAS: Jurnal Kesehatan Masyarakat* 7(2):90. doi: 10.35329/jkesmas.v7i2.2600.
13. Thamrin, G., Bernarto, I., dan Kawata, Y. 2020. "The influence of trust, satisfaction, value, and brand image on loyalty". *BISMA (Bisnis dan Manajemen)*, 12(April), 168-185. <https://doi.org/10.26740/bisma.v12n2.p168-185>.
14. Lisdiana, I., Indra P., dan Sri H.C. 2023. "Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening Pada Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas." *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Manajemen* 1(2):50–63. doi: 10.59024/jise.v1i2.92.
15. Septi, A. 2017. "Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Loyalitas Memanfaatkan Kembali Jasa Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sawah Lebar Kota Bengkulu." *Jurnal Sains Kesehatan*, 24, No.2.
16. Pattiasina. R.Y. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Pengguna JKN KIS di RSUD Sele Be Solu Kota Sorong". *Jurnal Pendidikan Ekonomi dan Kewirausahaan, Prospek*. Vol.2, No.1. e-ISSN: 2772-1024.
17. Wahyuningsih, S. , Nababan, D. , Manurung, J. 2021. "Analisis Kepuasan dan Hubungannya dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Cut Meutia Kota Langsa". *Journal of Healthcare Technology and Medicine*. Vol. 7, No. 1, Universitas Ubudiyah Indonesia.
18. Tiara, K. dan Antonio, F. 2022. "The Influence Of Telemedicine Usability On Patient Loyalty Mediated By Patients' Trust And Satisfaction: A Study At Hospitals Of State-Owned Enterprises In Indonesia". *Jurnal Pendidikan Tambusai*. Vol. 6, No.1. Hal. 2326-2341.
19. Utami, M., Handayani, T., dan Pusporini. 2019."Pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan nasabah terhadap loyalitas nasabah". *Conference on Islamic Management, Accounting, and Economics (CIMAIE) Proceeding*. Vol. 2, 2019, Hal.170-178.
20. Pan Q.Y. 2017. "Discussion on the relationship between brand competitiveness and customer satisfaction of cross-border e-commerce." *Bus Age.*; 8:36-38.