



THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND DOCTOR'S IMAGE ON PATIENT LOYALTY MEDIATED BY PATIENT SATISFACTION AT PRACTICE WITH KRISNA MEDIKA SAMARINDA

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA DOKTER TERHADAP LOYALITAS PASIEN YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PASIEN PADA PRAKTIK BERSAMA KRISNA MEDIKA SAMARINDA

Luh Dwi Briliantari Libriana¹, Budi Haryono², Eka Desy Purnama³

^{1,2,3} Magister Managemen Rumah Sakit Universitas Kristen Krida Wacana

E-mail: luhdwi.012020134@civitas.ukrida.ac.id¹

ARTICLE INFO

Correspondent

Luh Dwi Briliantari Libriana
luhdwi.012020134@civitas.ukrida.ac.id

Key words:

the influence of service quality, doctor image, patient loyalty, patient satisfaction, Practice with Krisna Medika Samarinda

Website:

<https://idm.or.id/JSER/index.php/JSER>

Page: 108 - 120

ABSTRACT

The analysis results indicate several significant findings regarding the influence of service quality and doctor's image on patient loyalty through patient satisfaction. Firstly, service quality is found to have a significant positive impact on patient loyalty, with a P-Value of 0.047 smaller than 0.05 and a T-Statistic of 1.990 larger than the t-table value of 1.660. However, secondly, the doctor's image is not proven to have a significant influence on patient loyalty, as indicated by a P-Value of 0.123 larger than 0.05 and a T-Statistic of 1.541 smaller than the t-table value of 1.660. Furthermore, both service quality and doctor's image positively affect patient satisfaction. Service quality demonstrates a significant positive effect with a P-Value of 0.016 and a T-Statistic of 2.240, while the doctor's image has a highly significant positive impact with a P-Value of 0.000 and a T-Statistic of 8.433. Patient satisfaction also proves to have a significant positive influence on patient loyalty, with a P-Value of 0.005 and a T-Statistic of 2.840. However, service quality does not directly affect patient loyalty through patient satisfaction, as the P-Value of 0.091 and T-Statistic of 1.689 do not reach the expected level of significance. Finally, the doctor's image is shown to significantly positively influence patient loyalty through patient satisfaction, with a P-Value of 0.006 and a T-Statistic of 2.724 exceeding the specified t-table value.

Copyright © 2024 JSER. All rights reserved.

INFO ARTIKEL	ABSTRAK
Koresponden Luh Dwi Briliantari Libriana <i>luhdwi.012020134@civitas.ukr</i> <i>ida.ac.id</i> Kata kunci: pengaruh kualitas pelayanan, citra dokter, loyalitas pasien, kepuasan pasien, Praktik Bersama Krisna Medika Samarinda Website: <i>https://idm.or.id/JSER/index.p</i> <i>hp/JSER</i> Hal: 108 - 120	Hasil analisis menunjukkan beberapa temuan penting terkait pengaruh kualitas pelayanan dan citra dokter terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien. Pertama, kualitas pelayanan ditemukan memiliki dampak positif yang signifikan terhadap loyalitas pasien, dengan nilai P-Value 0,047 yang lebih kecil dari 0,05 dan nilai T-Statistic 1,990 yang lebih besar dari nilai t-tabel 1,660. Namun, kedua, citra dokter tidak terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien, sebagaimana ditunjukkan oleh nilai P-Value 0,123 yang lebih besar dari 0,05 dan nilai T-Statistic 1,541 yang lebih kecil dari nilai t-tabel 1,660. Selanjutnya, kualitas pelayanan dan citra dokter masing-masing berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Kualitas pelayanan menunjukkan pengaruh positif yang signifikan dengan nilai P-Value 0,016 dan T-Statistic 2,240, sedangkan citra dokter memiliki dampak positif yang sangat signifikan dengan P-Value 0,000 dan T-Statistic 8,433. Kepuasan pasien juga terbukti memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap loyalitas pasien, dengan P-Value 0,005 dan T-Statistic 2,840. Meskipun begitu, kualitas pelayanan tidak secara langsung berdampak pada loyalitas pasien melalui kepuasan pasien, karena nilai P-Value 0,091 dan T-Statistic 1,689 tidak mencapai tingkat signifikansi yang diharapkan. Terakhir, citra dokter terbukti berpengaruh positif secara signifikan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien, dengan P-Value 0,006 dan T-Statistic 2,724 yang melebihi nilai t-tabel yang telah ditentukan. <i>Copyright © 2024 JSER. All rights reserved.</i>

PENDAHULUAN

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut hubungan antara masyarakat yang membutuhkan dengan lembaga pemberi jasa pelayanan. Aspek yang menyangkut pelayanan publik sangat luas, seperti aspek dalam pendidikan dan aspek kesehatan. Pentingnya pelayanan publik bagi masyarakat membuat kalangan masyarakat, swasta atau negeri membuat pelayanan jasa publik. Menurut Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004, menyatakan bahwa segala kegiatan pelayanan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik yang akan diberikan kepada masyarakat harus sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat. Contoh pelayanan publik yang dapat bersentuhan langsung dengan masyarakat adalah pelayanan publik kesehatan yang salah satunya adalah pelayanan suatu klinik. Menurut peraturan Menteri

Kesehatan Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2011 menyatakan bahwa klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan medis dasar dan/atau spesialisik yang diselenggarakan oleh lebih dari satu jenis tenaga kesehatan dan dipimpin oleh seorang tenaga kerja medis.

Saat ini banyak tempat-tempat yang mulai menyediakan layanan kesehatan. Semakin banyak penyedia layanan kesehatan berarti semakin banyak pula pesaing yang muncul. Menghadapi persaingan di bidang layanan kesehatan ini, penyedia jasa pelayanan kesehatan dituntut untuk selalu memberikan layanan yang baik untuk meningkatkan kualitas pelayanannya supaya kepercayaan pasien selalu diberikan kepada penyedia pelayanan kesehatan sehingga dapat berdampak pada kepuasan pasien dan loyalitas pasien. Pihak penyedia jasa pelayanan kesehatan harus bias memberikan informasi dan kebutuhan pasien supaya keinginan pasien dapat terpenuhi dan meningkatkan kepuasan pasien tersebut sehingga tercipta loyalitas pasien (Suddin, 2017).

Menurut Boone dan Kurtz (2010: 439) bahwa kualitas layanan menentukan kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan. Kualitas layanan adalah awal dari kepuasan dan bloyalitas pelanggan. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dijelaskan sebagai berikut: *"if the service perform at the level that is expected or predicted, the sarisfaction level is considered to be just OK"* artinya jika pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai yang diharapkan maka akan memberikan kepuasan. Sehingga untuk mencapai tingkat kepuasan maksimal maka kualitas pelayanan harus terus ditingkatkan dan diperbaiki. Kualitas pelayanan atau kualitas jasa merupakan ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Setidaknya terdapat lima kualitas jasa Menurut (Thungasal, 2019) dalam (Tjiptono, 2016) yaitu : bukti langsung, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati. Jika kelima kualitas ini dapat diberikan oleh perusahaan, maka kepuasan pelanggan pun dapat tercapai.

Faktor selanjutnya yang menjadi pertimbangan adalah citra dokter. Citra Dokter memiliki fungsi sebagai penghubung dan penjaga keharmonisan hubungannya dengan pelanggan mereka (Wu, 2011). Penelitian Wu (2011) menunjukkan bahwa citra memiliki pengaruh baik langsung maupun tidak langsung terhadap loyalitas pasien. Sebuah citra yang baik akan meningkatkan kepuasan pasien dan loyalitas pasien dan niat datang kembali (Nurullah Hidajahningtyas, 2019). Citra Dokter yang baik akan mampu meningkatkan kesuksesan suatu rumah sakit dan sebaliknya citra yang buruk akan memperburuk kestabilan suatu rumah sakit. Istijanto, (2015) mengemukakan bahwa setiap organisasi yang memiliki citra atau reputasi yang baik akan mendorong konsumen membeli produk yang ditawarkan, mempertinggi kemampuan bersaing, mendorong semangat kerja karyawan, dan meningkatkan loyalitas pelanggan. Citra Dokter dapat berdampak pada sikap dan perilaku pasien terhadap rumah sakit. Dengan demikian, pemahaman hubungan antara citra dokter dan pengaruhnya terhadap intensi pasien sangat diperlukan.

Dengan meningkatnya kualitas layanan dan citra dokter maka diharapkan kepuasan pasien juga akan meningkat dan loyalitas pasien akan dapat tercipta. Karena kualitas pelayanan dan citra dokter sangat penting sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan (Simamora, 2003:180) dan dengan kualitas

pelayanan dan citra dokter yang baik pasien akan merasa puas (pelayanan sesuai dengan yang diharapkan). Loyalitas yang tinggi akan mengakibatkan perubahan pangsa pasar dan profit bagi penyedia jasa.

Peningkatan pelayanan kesehatan terhadap pelanggan akan meningkatkan sumber pendapatan bagi rumah sakit maupun klinik. Bentuk jasa layanan kesehatan yang perlu diperhatikan dalam menciptakan kepuasan dan loyalitas pelanggan perlu adanya indikator dari petugas kesehatan. Bentuk jasa layanan kesehatan meliputi mampu menangani penyakit dengan cepat dan akurat, dengan cara keramahan dan kesigapan dan kecepatan para tenaga medis, dan pegawai lainnya. Dengan kepuasan akan berdampak pada banyaknya kunjungan sehingga diharapkan terbentuk kepuasan dan loyalitas

Berdasarkan data jumlah kunjungan rawat jalan di Krisna Medika Samarinda dari tahun 2019 sebanyak 2126, tahun 2020 sebanyak 3349 jika dibandingkan data pada tahun 2021 sebanyak 2974 memiliki rata-rata kunjungan pasien rawat jalan mengalami penurunan. (Krisna Medika Samarinda Tahun 2021). Kemungkinan penurunan dari kunjungan pasien adalah adanya kesadaran akan pola hidup sehat yang sudah dijaga, tetapi kemungkinan disebabkan beberapa hal masalah, seperti citra Dokter praktik yang kurang baik, lingkungan yang dianggap kurang nyaman, waktu tunggu tenaga medis yang terlalu lama, pelayanan tenaga medis yang kurang maksimal, serta pelayanan pengobatan yang belum memuaskan (Widodo *et al*, 2021).

Praktik Bersama Krisna Medika merupakan suatu fasilitas layanan kesehatan yang menawarkan berbagai macam pelayanan kesehatan, mulai dari pemeriksaan kesehatan, perawatan kesehatan, dan pengobatan. Praktik Bersama Krisna Medika merupakan suatu jenis usaha yang bergerak dalam bidang usaha kesehatan, yang berada di salah satu kawasan Samarinda, Kalimantan Timur. Praktik Bersama Krisna Medika telah melakukan kegiatan usaha dalam memberikan jasa pelayanan kesehatan yang berada di Jalan Cipto Mangun Kusumo, Samarinda, Kalimantan Timur, Indonesia yang sudah berdiri dari tahun 2012 dan sampai saat ini terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dalam memberikan jasa kesehatan. Pada saat ini mulai muncul berbagai macam klinik kesehatan yang bergerak dalam bidang yang sama. Persaingan bisnis yang begitu ketat menyebabkan klinik kesehatan harus mampu memenuhi kebutuhan pasien dengan menciptakan kualitas pelayanan sehingga dapat mempertahankan loyalitas pelanggan.

Sampai saat ini masalah yang seringkali muncul adalah masih terbatasnya sumber daya manusia baik dalam pelayanan kesehatan maupun tenaga administrasi, maupun fasilitas pelayanan atau infrastruktur yang terkait dengan lokasi dan persediaan obat di berbagai fasilitas layanan kesehatan/faskes. Hal-hal inilah yang melatar belakangi penulis untuk melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan dan citra dokter yang dianggap penting oleh pasien di Praktik Bersama Krisna Medika agar pasien menjadi puas dan loyal terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Praktik Bersama Krisna Medika.

Berdasarkan hal tersebut, peneliti minat untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan citra dokter terhadap loyalitas pasien yang dimediasi oleh kepuasan pasien pada Praktik Bersama Krisna Medika Samarinda.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian asosiatif kausal. Penelitian Asosiatif kausal adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan antara dua variabel atau lebih, yang bersifat sebab-akibat dan satu variable (*independent*) mempengaruhi variable lainnya (*dependent*) (Sugiyono, 2016). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan citra dokter terhadap loyalitas pasien yang dimediasi kepuasan pasien pada praktik bersama Krisna Medika Samarinda.

Pada beberapa tahun sebelumnya jumlah pasien cukup stabil kira-kira sebulan sebanyak 840 pasien. Namun dalam penelitian ini populasinya tidak diketahui dengan pasti. Populasi pada penelitian ini adalah pasien yang berkunjung pada bulan februari yang jumlah populasinya tidak dapat diketahui dengan pasti.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2016). Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah non probability sampling dengan teknik purposive sampling.

Menurut Hair, Anderson, Tatham, & Black, (2010) besarnya sampel bila terlalu besar akan menyulitkan untuk mendapat model yang cocok, dan disarankan ukuran sampel yang sesuai antara 100-200 responden agar dapat digunakan estimasi interpretasi dengan Structural Equation Model (SEM). Untuk itu jumlah sampel akan ditentukan berdasarkan hasil perhitungan sampel minimum. Penentuan jumlah sampel minimum untuk SEM menurut Hair et al (2010) adalah:

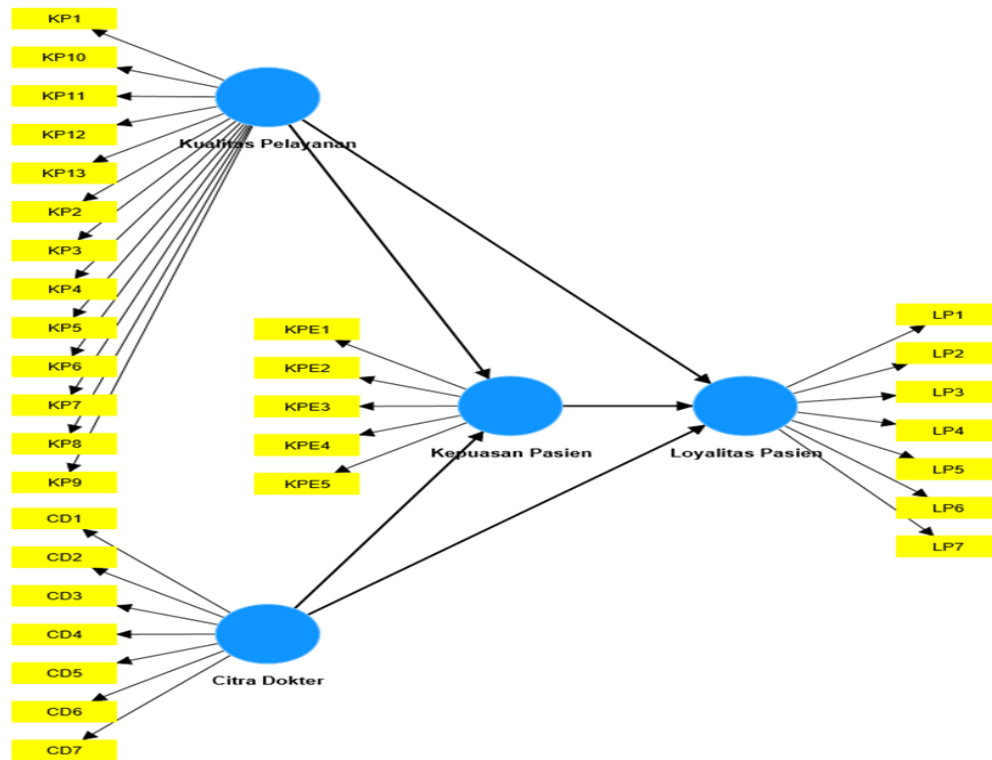
(Jumlah indikator) $\times$ (5 sampai 10) = Berdasarkan pedoman tersebut, maka jumlah sampel maksimal untuk penelitian ini adalah: Sampel minimal = $14 \times 5 = 140$ responden Sedangkan jumlah sampel maksimal untuk penelitian ini adalah: Sampel maksimal = $14 \times 10 = 140$ responden. Berdasarkan rumus diatas, maka peneliti mengambil jumlah sampel tengah yaitu 100 responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Analisis Data

1. Skema Model *Partial Least Square* (PLS)

Skema model yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan model *Partial Least Square* (PLS) melalui program SmartPLS 4.0. Adapun skema model tersebut yaitu dapat dilihat pada Gambar 1.

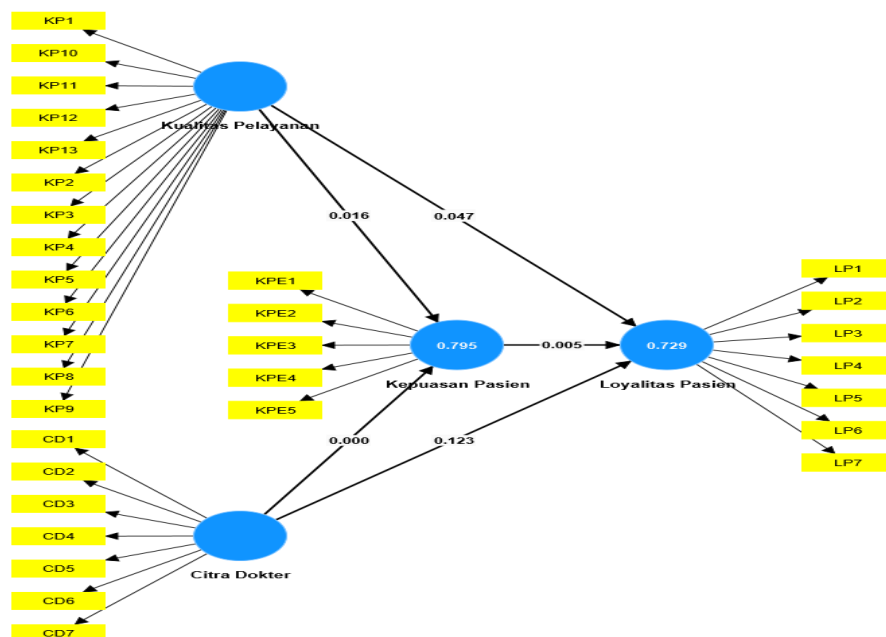
Gambar 1. Skema model *Partial Least Square* (PLS)

2. Evaluasi Inner Model

Dalam evaluasi inner model penelitian ini, terdapat lima evaluasi yang mencakup *Path Coefficient*, *R-Square*, *F-Square*, *Q-Square* dan *Goodness of Fit*. Penjelasan masing evaluasi inner model tersebut yaitu sebagai berikut:

a. *Path Coefficient*

Dalam pengujian path coefficient menunjukkan bahwa seberapa kuat pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen. Hal itu dapat dilihat pada Gambar 2



Gambar 2. Model Penelitian

Berdasarkan Gambar 2, terlihat bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien sebesar 0,016, pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien sebesar 0,047, pengaruh citra dokter terhadap kepuasan pasien sebesar 0,000, pengaruh citra dokter terhadap loyalitas pasien sebesar 0,123, sedangkan pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien sebesar 0,005. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel citra dokter memiliki pengaruh yang lebih dari pada pengaruh variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

b. R-Square

Besarnya *coefficient determination* (*R-square*) digunakan untuk mengukur seberapa banyak variabel dependen dipengaruhi oleh variabel lainnya. Terdapat 3 kriteria pada *R-square* yaitu jika nilai *R-square* 0,25, maka model dikatakan lemah. Jika nilai *R-square* 0,50, maka model dikatakan sedang. Jika nilai *R-square* 0,75, maka model dikatakan kuat. Hasil *R-square* penelitian ini yaitu sebagai berikut:

Tabel 1. R-square

	<i>R-square</i>	<i>R-square adjusted</i>
Kepuasan Pasien	0.795	0.791
Loyalitas Pasien	0.729	0.721

Sulmbelr: Olah data Pelnelliti (2024)

Berdasarkan Tabel 1, terlihat bahwa nilai *R-square adjusted* yaitu sebesar 0,721 atau 72,1%. Nilai tersebut tergolong sedang, artinya variabel dependen dapat dipengaruhi oleh variabel independen yang tergolong sedang sebesar 0,721 atau 72,1%. Sedangkan sisanya sebesar 0,279 atau 27,9% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini. Serta model penelitian ini tergolong sedang atau moderat.

c. F-Square

Nilai *F-square* digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel prediktor terhadap variabel dependen. Hal itu dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. F-square

Hubungan Variabel	<i>F-square</i>	Keterangan
Citra Dokter -> Loyalitas Pasien	0.049	Lemah
Kepuasan Pasien -> Loyalitas Pasien	0.166	Sedang
Kualitas Pelayanan -> Loyalitas Pasien	0.047	Lemah

Sulmbelr: Olah data Pelnelliti (2024)

Berdasarkan Tabel 2, terlihat bahwa variabel citra dokter dan kualitas pelayanan memberikan efek pengaruh terhadap loyalitas pasien yang tergolong lemah. Sedangkan variabel kepuasan pasien memberikan efek pengaruh terhadap loyalitas pasien yang tergolong sedang atau moderat.

d. Q-Square

Pada model PLS juga dievaluasi menggunakan StoneGeisser Q-square test untuk predictive relevance. Q-square (Q²) mengukur seberapa baik nilai observasi dihasilkan oleh model dan estimasi parameternya. Nilai *Q-square* (Q²) lebih besar dari 0 (nol) menunjukkan bahwa model mempunyai nilai *predictive relevance*, sedangkan apabila nilai *Q-square* (Q²) kurang dari 0 (nol),

maka menunjukkan bahwa model kurang memiliki *predictive relevance*. Adapun model perhitungan Q-square (Q²) yaitu sebagai berikut:

Tabel 3. Q-square

	Q-Square
Loyalitas Pasieln	0.664

Sulmbelr: Olah data Pelnelliti (2024)

Berdasarkan Tabel 3, terlihat bahwa nilai Q-Square pada penelitian ini sebesar 0,664 atau 66,40%, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa model pada penelitian ini memiliki nilai prediktif yang relevan, dimana model yang digunakan dapat menjelaskan informasi yang ada dalam data penelitian sebesar 66,40%.

e. Goodness of Fit

Goodness of Fit digunakan dalam penelitian ini untuk mengetahui fit tidaknya model penelitian. Hal itu dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4. Goodness of Fit

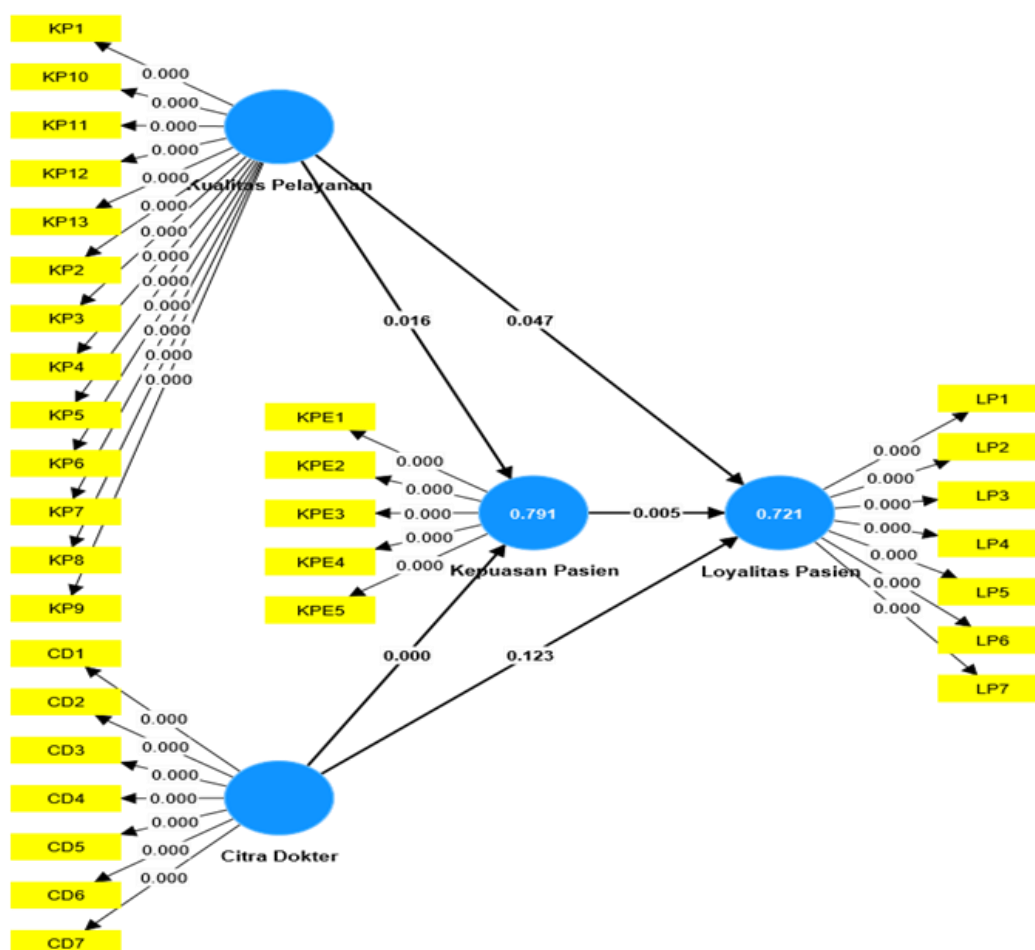
	Saturated model	Estimated model
SRMR	0.095	0.095
d_ ULS	4.718	4.718
d_ G	3.892	3.892
Chi-square	1596.171	1596.171
NFI	0.578	0.578

Sulmbelr: Olah data Pelnelliti (2024)

Berdasarkan Tabel 4, terlihat bahwa nilai SRMR pada estimated model yaitu 0,095 < 0,10. Hal itu menunjukkan bahwa model penelitian ini dikatakan fit.

3. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis menggunakan analisis *full model structural equation modeling* (SEM) dengan smartPLS. Pengujian hipotesis dengan melihat nilai perhitungan *Path Coefisients*. Kriteria pengujian hipotesis yaitu jika nilai *P-Value* < 0,05, maka H0 ditolak dan H1 diterima. Begitu juga sebaliknya, jika nilai *P-Value* > 0,05, maka H0 diterima dan H1 ditolak. Adapun hasil *Path Coefisients* penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 3 dan Tabel 5.



Gambar 3. Path Coefficient

Selain gambar di atas, juga disajikan tabel hasil uji hipotesis melalui *Path Coefficients* sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil Uji Hipotesis melalui *Path Coefficient* Teknik *Bootstrapping*

	Hipotesis	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values	Keterangan
Kualitas Pelayanan -> Loyalitas Pasien	H1	0.184	0.186	0.092	1.990	0.047	Diterima
Citra Dokter -> Loyalitas Pasien	H2	0.253	0.251	0.164	1.541	0.123	Ditolak
Kualitas Pelayanan -> Kepuasan Pasien	H3	0.228	0.23	0.094	2.420	0.016	Diterima
Citra Dokter -> Kepuasan Pasien	H4	0.705	0.705	0.084	8.433	0.000	Diterima
Kepuasan Pasien -> Loyalitas Pasien	H5	0.469	0.468	0.165	2.840	0.005	Diterima
Kualitas Pelayanan -> Kepuasan Pasien -> Loyalitas Pasien	H6	0.107	0.110	0.063	1.689	0.091	Ditolak
Citra Dokter -> Kepuasan Pasien -> Loyalitas Pasien	H7	0.331	0.329	0.121	2.724	0.006	Diterima

Sulmbelr: Olah data Pelneliti (2024)

Berdasarkan Tabel 5, terlihat bahwa nilai *P-Value* dari pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien sebesar $0,047 < 0,05$. Sedangkan nilai *T-statistic* sebesar $1,990 > \text{nilai } t\text{-tabel sebesar } 1,660$. Hal itu menunjukkan bahwa **H0 ditolak** dan **H1 diterima**. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien.

Nilai *P-Value* dari pengaruh citra dokter terhadap loyalitas pasien sebesar $0,123 > 0,05$. Sedangkan nilai *T-statistic* sebesar $1,541 < \text{nilai } t\text{-tabel sebesar } 1,660$. Hal itu menunjukkan bahwa **H0 diterima** dan **H1 ditolak**. Sehingga dapat disimpulkan bahwa citra dokter tidak berpengaruh terhadap loyalitas pasien.

Nilai *P-Value* dari pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien sebesar $0,016 < 0,05$. Sedangkan nilai *T-statistic* sebesar $2,240 > \text{nilai } t\text{-tabel sebesar } 1,660$. Hal itu menunjukkan bahwa **H0 ditolak** dan **H1 diterima**. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

Nilai *P-Value* dari pengaruh citra dokter terhadap kepuasan pasien sebesar $0,000 < 0,05$. Sedangkan nilai *T-statistic* sebesar $8,433 > \text{nilai } t\text{-tabel sebesar } 1,660$. Hal itu menunjukkan bahwa **H0 ditolak** dan **H1 diterima**. Sehingga dapat disimpulkan bahwa citra dokter berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

Nilai *P-Value* dari pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien sebesar $0,005 < 0,05$. Sedangkan nilai *T-statistic* sebesar $2,840 > \text{nilai } t\text{-tabel sebesar } 1,660$. Hal itu menunjukkan bahwa **H0 ditolak** dan **H1 diterima**. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien.

Nilai *P-Value* dari pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien sebesar $0,091 > 0,05$. Sedangkan nilai *T-statistic* sebesar $1,689 > \text{nilai } t\text{-tabel sebesar } 1,660$. Hal itu menunjukkan bahwa **H0 diterima** dan **H1 ditolak**. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien.

Nilai *P-Value* dari pengaruh citra dokter terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien sebesar $0,006 < 0,05$. Sedangkan nilai *T-statistic* sebesar $2,724 > \text{nilai } t\text{-tabel sebesar } 1,660$. Hal itu menunjukkan bahwa **H0 ditolak** dan **H1 diterima**. Sehingga dapat disimpulkan bahwa citra dokter berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien.

SIMPULAN

Berdasarkan pembahasan di atas, dapat dibuat kesimpulan yaitu sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien yang dibuktikan dengan nilai *P-Value* sebesar $0,047 < 0,05$ dan nilai *T-statistic* sebesar $1,990 > \text{nilai } t\text{-tabel sebesar } 1,660$.
2. Citra dokter tidak berpengaruh terhadap loyalitas pasien yang dibuktikan nilai *P-Value* sebesar $0,123 > 0,05$ dan nilai *T-statistic* sebesar $1,541 < \text{nilai } t\text{-tabel sebesar } 1,660$.
3. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien yang dibuktikan nilai *P-Value* sebesar $0,016 < 0,05$ dan nilai *T-statistic* sebesar $2,240 > \text{nilai } t\text{-tabel sebesar } 1,660$.

4. Citra dokter berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien yang dibuktikan nilai *P-Value* sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai *T-statistic* sebesar $8,433 >$ nilai t-tabel sebesar 1,660.
5. Kepuasan pasien berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien yang dibuktikan nilai *P-Value* sebesar $0,005 < 0,05$ dan nilai *T-statistic* sebesar $2,840 >$ nilai t-tabel sebesar 1,660.
6. Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien yang dibuktikan nilai *P-Value* sebesar $0,091 > 0,05$ dan nilai *T-statistic* sebesar $1,689 >$ nilai t-tabel sebesar 1,660.
7. Citra dokter berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien yang dibuktikan nilai *P-Value* sebesar $0,006 < 0,05$ dan nilai *T-statistic* sebesar $2,724 >$ nilai t-tabel sebesar 1,660.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah., W dan Jogiyanto. 2009. Partial Least Square (PLS) Alternatif SEM Dalam Penelitian Bisnis. Penerbit Andi: Yogyakarta. Hal 262
- Abdul aziz Ar. Bajamal, Supriyantoro dan Rina Anindita (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Pada Industri Jasa Rumah Sakit. *Journal of Hospital Management* ISSN (Print) : 2615-8337 Vol.3, No.1, Maret 2020
- Amstrong, Gary & Philip, Kotler. (2012) Dasar-Dasar Pemasaran. Jilid I, Alih Bahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan. Jakarta: Penerbit Prenhalindo.
- Boone, Louis E dan Kurtz, David L. 2010. Pengantar Bisnis Kontemporer. Terjemahan Anwar Fadriansyah. Jakarta: Erlangga.
- Damayanti, L. D., Suwena, K. R., & Haris, I. A. (2017). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng. *Jurnal Jurusan Pendidikan Ekonomi* Volume 2.
- Fadhila, N. A., & Diansyah, D. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening Di Klinik Syifa Medical Center. *Media Studi Ekonomi*, 21(1).
- G.K. Gupta, Agrawal Deepika, R.K. Arya, Prevalence risk factors and socio demographic co - relates of adolescent hypertension in district Ghaziabad. *Indian Journal of community Health* [internet]. c2013 [cited 2016 Jan 20]: 25(3):296-301
- Ghozali, Imam. 2016. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8). Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin. J. 2015. Customer Loyalty: Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan. Jakarta: Erlangga
- Hazfiarini, A., & Ernawaty, E. (2016). Indeks Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 4(2), 77-85.
- Kotler dan Keller. 2009. Manajemen Pemasaran. Jilid I. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga

- Kotler, Philip dan Garry Amstrong. 2012. Principle of marketing, Global Edition, 14 Edition, USA : Prentice-Hall
- Lovelock, Christoper., Jochen, Wirtz., & Jacky, Mussry. (2010). Pemasaran Jasa – Perspektif Indonesia Jilid 1. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Lupiyoadi,R. (2013). Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta : Salemba Empat
- Lupiyoadi,R. (2013). Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta : Salemba Empat
- Mamik (2010). Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan. Surabaya : Prins Media
- Mulyono, S. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Fasilitas Dan Customer Loyalty Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Medika Permata Hijau Jakarta. *Relevance: Journal of Management and Business*, 2(2).
- Muninjaya, Gde A. A., (2011). Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: EGC.
- Nooria, Widoningsih. (2008). Pengaruh Persepsi Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di RSUD Saras Husada Purworejo. Universitas Muhammadiyah: Surakarta
- Notoatmodjo, S. 2010. Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nursalam. (2011). Proses dan dokumentasi keperawatan, konsep dan praktek. Jakarta: Salemba Medika.
- Parasuraman, A. A. Zeithaml, V., and L. Berry, L. 1995. "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research". *Journal of Marketing*. Vol. 49 (fall).
- Pohan, 2007. Penilaian Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta.
- Purba, L., Halim, E. H., & Widayatsari, A. (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).
- Purnomo, E., & Suhendra, E. S. (2020). Analisis masa kerja dan promosi terhadap kinerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan. *Jurnal Nusantara Aplikasi Manajemen Bisnis*, 5(1), 32-43.
- Purwanto, Setiyo. 2007. Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan Rumah Sakit. <http://klinis.wordpress.com/2007/12/28/kepuasan-Pelangganterhadap-pelayanan-rumah-sakit/>
- Putri, Y. L., & Utomo, H. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan sebagai variabel intervening (Studi persepsi pada pelanggan dian comp ambarawa). *Among Makarti*, 10(1).
- Rahayu, S., & Suwarni, E. S. (2017). Analisis Loyalitas Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Iis Medika Kartasura Sukoharjo dipandang dari sudut Kualitas Pelayanan dan Kepuasan. *ProBank*, 2(2), 9-24.
- Rizal, R., Suardi, M., & Yuliasri, Y. Impact of Service Quality and Patient Satisfaction of BPJS Participants as the Mediation to Patient Loyalty. *Jurnal Sains Farmasi dan Klinis*, 3(2), 108-114.

- Rusnoto, R. C. (2019). Hubungan Pelayanan Keperawatan dan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus. . *Proceeding of The URECOL*, , 838-849.
- Saam, Zulfan dan Sri Wahyuni. 2014. Psikologi Keperawatan. Jakarta: Rajawali Pers
- Santoso, Singgih. 2017. Menguasai Statistik Dengan SPSS 24. Jakarta: PT Alex Media Komputindo.
- Soedjas, Triwibowo, Layanan Wow untuk Pelanggan, (Jakarta: Media Pressindo, Cetakan Pertama, 2014)
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT Alfabet.
- Suseno, Y. D., & Suddin, A. (2017). Analysis on The Influences of Service Quality, Product Quality, and Customer Commitment on Customer Loyalty and Customer Trust As A Moderating Variable. *Eksplorasi*, Vol. XXIX, No. 2, 149-165.
- Sutanto, H., Suddin, A., & Sriwidodo, U. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap LOYALITAS Pasien Pengguna BPJS Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening DI POLIKLINIK RAWAT JALAN Rsui Banyu Bening BOYOLALI. *Jurnal Manajemen Sumber DAYA Manusia*, 13(2).
- Tjiptono, F.(2014). Manajemen Jasa. Jakarta : Andi Offset
- Utari, R., Lidiawati, M., & Elmiyati, E. (2021). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Bpjs Kesehatan Kelas Iii Terhadap Pelayanan Di Rumah Sakit Avicenna Bireuen. *Jurnal Ilmu Kedokteran dan Kesehatan*, 8(3).
- Widada T, Pramusinto A, Lazuardi L. Peran Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dan Implikasinya Terhadap Ketahanan Masyarakat (Studi di RSUD Hasanuddin Damrah Manna, Kabupaten Bengkulu Selatan, Provinsi Bengkulu). *Ketahanan Nasional*. 2017;23:199-216.