



THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND PATIENT SATISFACTION ON WILLINGNESS TO RECOMMEND WHICH IS MEDIATED BY PATIENT LOYALTY IN PRACTICE WITH KRISNA MEDIKA LOA JANAN SAMARINDA PUTU KRISNANDA PRATAMA

PENGARUH MUTU LAYANAN DAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP WILLINGNESS TO RECOMMEND YANG DIMEDIASI OLEH LOYALITAS PASIEN DI PRAKTEK BERSAMA KRISNA MEDIKA LOA JANAN SAMARINDA PUTU KRISNANDA PRATAMA

Putu Krisnanda Pratama

^Pascasarjana Fakultas Ilmu Ekonomi dan Bisnis Universitas Kristen Krida Wacana

E-mail: krisnandadrg@gmail.com

ARTICLE INFO

Correspondent

Putu Krisnanda Pratama

krisnandadrg@gmail.com

Key words:

patient satisfaction, patient loyalty, service quality, Willingness to Recommend

Website:

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

page: 371 - 386

ABSTRACT

Willingness to recommend is influenced by the patient's perception of the quality and relationship with medical personnel. Customers' willingness to recommend products/services to friends or family is an important measure to analyze and act on in cases of purchasing products/services that require repeat purchases for a relatively long time. If the quality of service is not good, it will result in poor patient satisfaction in society and will also reduce willingness to recommend and patient loyalty to this health service. The aim of this research is to analyze the influence of service quality and satisfaction on willingness to recommend mediated by patient loyalty at the Krishna Joint Practice. Medika Loa Janan Samarinda. Qualitative research method using Likert scale data collection consisting of ten answer options using the Net Promoter Score as well as interviews and direct field observations of patients. The research results show a relationship between service quality which can increase patient satisfaction and the existence of joint practice increases and increases patient loyalty and recommendations for the clinic also increase

Copyright © 2024 JSER. All rights reserved.

INFO ARTIKEL	ABSTRAK
Koresponden Putu Krisnanda Pratama <i>krisnandadrg@gmail.com</i> Kata kunci: kepuasan pasien, loyalitas pasien, mutu layanan, <i>Willingness to Recommend</i> Website: <i>https://idm.or.id/JSER/index.php/JSER</i> hal: 371 - 386	<i>Willingness to recommend</i> dipengaruhi oleh persepsi pasien terhadap kualitas dan hubungan dengan tenaga medis. Ketersediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk/jasa kepada teman atau keluarganya menjadi ukuran penting untuk dianalisis dan ditindaklanjuti dalam kasus pembelian produk/jasa yang pembelian ulangnya relatif lama. Apabila Mutu Layanan tidak baik membuat kepuasan pasien buruk di masyarakat dan juga akan menurunkan <i>willingness to recommend</i> serta loyalitas pasien terhadap pelayanan kesehatan ini.. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisa pengaruh mutu layanan dan kepuasan terhadap <i>willingness to recommend</i> dimediasi oleh loyalitas pasien pada Praktek Bersama Krisna Medika Loa Janan Samarinda. Metode penelitian kualitatif dengan pengambilan menggunakan data skala Likert yang terdiri dari sepuluh opsi jawaban dengan menggunakan <i>Net Promoter Score</i> serta wawancara serta observasi lapangan kepada pasien secara langsung. Hasil penelitian menunjukkan hubungan antara mutu layanan yang dapat meningkatkan kepuasan pasien serta eskistensi praktek bersama meningkat dan meningkatkan loyalitas pasien serta rekomendasi terhadap klinik juga meningkat. Copyright © 2024 JSER. All rights reserved.

PENDAHULUAN

Seiring perkembangan bangsa Indonesia khususnya dalam bidang perekonomian yang begitu pesat dengan perkembangan dibidang usaha contohnya seperti bermunculannya pedagang eceran atau retail berupa toko, minimarket, supermarket, department store (toserba), dan lain - lain yang semakin maju sering berjalannya waktu *Willingness to recommend* (ketersediaan untuk merekomendasikan) niat seorang pelanggan untuk menceritakan kepada keluarga, teman atau kerabat mengenai rekomendasi produk dan jasa yang di berikan oleh perusahaan.

Willingness to recommend dipengaruhi oleh persepsi pasien terhadap kualitas dan hubungan dengan tenaga medis. Penelitian pada pasien di *Seoul National University Hospital* menunjukkan *patient experience* memiliki efek yang signifikan pada *willingness to recommend* ($\beta=0.168$, $p<0.001$). *Patient satisfaction* memiliki efek tidak langsung ($\beta=0.418$, $p<0.001$) pada hubungan antara *patient experience* dan *willingness to recommend* (Park et al., 2022).

Dalam kasus produk yang pembelian ulangnya relatif lama atau bahkan hanya terjadi satu kali pembelian (seperti pembelian mobil, broker rumah, asuransi jiwa, tour keliling dunia dan sebagainya), ketersediaan pelanggan untuk merekomendasi

produk kepada teman atau keluarganya menjadi ukuran yang penting untuk dianalisis dan ditindaklanjuti (Park *et al.*, 2022).

Kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk / jasa kepada teman atau keluarganya menjadi ukuran penting untuk dianalisis dan ditindaklanjuti dalam kasus pembelian produk / jasa yang pembelian ulangnya relatif lama (Park *et al.*, 2022).

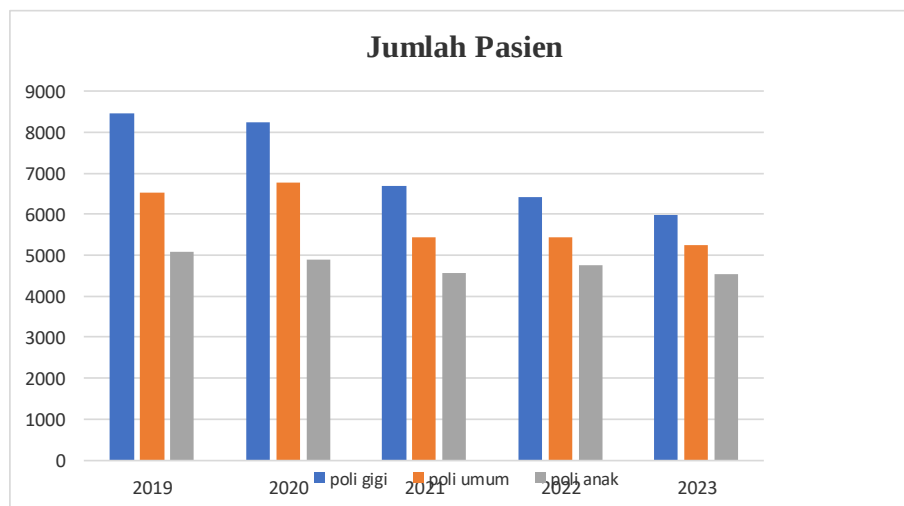
Praktek Bersama Krisna Medika pusat berlokasi di Kecamatan Loa Janan, Samarinda, Kalimantan Timur. Praktek Bersama tersebut telah berdiri sejak 1995 dan masih beroperasi hingga saat ini. Praktek Bersama ini terdiri dari dokter gigi, dokter spesialis anak, dokter umum dan pelayanan farmasi. Jadwal Praktek Bersama yaitu pagi jam 09.00 – 12.00 dan sore jam 16.00 – 21.00 setiap hari, kecuali hari libur nasional. Rute perjalanan ke tempat Praktek Bersama ini tergolong berat dikarenakan jalur yang naik turun. Antusias pasien cukup banyak, sehingga memunculkan keluhan pasien yang sudah menunggu terlalu lama. Data dari Praktek Bersama setiap harinya, dokter gigi 15-25 pasien, dokter umum mencapai 20 pasien dan dokter spesialis anak mencapai 15 pasien. Kunjungan yang tinggi membuat alur pelayanan berusaha mengutamakan kenyamanan pasien. Praktek Bersama memiliki visi yaitu sarana rujukan kesehatan handal dan terpercaya.

Berdasarkan studi, Praktek Bersama Krisna Medika merupakan klinik swasta yang berdiri sejak 1995 di Kecamatan Loa Janan, Samarinda, Kalimantan Timur. Praktek Bersama Krisna Medika Klinik Utama klinik yang dibangun pada lahan seluas 900 m². Pelayanan di Praktek Bersama Krisna Medika mencakup klinik spesialis, laboratorium, klinik rawat jalan dan rawat inap. Visi Praktek Bersama Krisna Medika menjadi sarana rujukan kesehatan handal dan terpercaya di Kecamatan Loa Janan, Samarinda, Kalimantan Timur. Sesuai visinya, Praktek Bersama Krisna Medika terus mengembangkan layanan dan fasilitas, seperti peningkatan fasilitas klinik yang bekerja sama dengan Lembaga Dana Jaminan Kesehatan (JKN) dan Apotek.

Permasalahan mutu pelayanan kesehatan saat ini adalah ketidakmampuan Praktek Bersama dalam peningkatan mutu secara berkesinambungan atau *continuous quality improvement* pasca akreditasi kesehatan pratama. Praktek Bersama tidak mampu mengimplementasikan standar mutu yang ada di standar akreditasi kesehatan pratama. Menurut Keputusan Menteri Kesehatan No. 1983 Tahun 2022 tentang Standar Akreditasi Klinik, pelaksanaan upaya keselamatan pasien merupakan standar mutu di praktek bersama, mengacu standar penilaian akreditasi kesehatan pratama pada realisasinya masih terdapat hambatan dan kekurangan, upaya keselamatan pasien di praktek bersama adalah perlunya dilakukan rujukan ke fasilitas kesehatan lain. Sehingga menjadi ancaman bagi Praktek Bersama Krisna Medika untuk memenuhi misinya.

Permasalahan mutu pelayanan di Praktek bersama berdampak terhadap penurunan kinerja pelayanan dan rendahnya derajat kesehatan masyarakat di wilayah kerja Praktek bersama. Studi pendahuluan telah peneliti lakukan pada Praktek bersama dan Dinas Kesehatan Kabupaten Loa Janan, hasil penilaian mutu pelayanan Praktek bersama Krisna Medika adalah 6,7 atau bermutu kurang. Kinerja yang bernilai kurang terdapat pada Upaya Peningkatan Mutu Keselamatan Pasien yang menjadi salah satu indikator kinerja dan Indikator mutu

pelayanan di Praktek bersama. Peningkatan Mutu Keselamatan Pasien Praktek bersama Talu tahun 2022 dan 2023 jauh dari target kinerja, PMKP1 tahun 2022 adalah 47,9%. Capaian PMKP1 Praktek bersama tahun 2022 adalah 57,0%. Capaian kinerja kunjungan rawat jalan Praktek bersama berdasarkan Gambar 1.1 dapat dilihat terjadi penurunan jumlah pasien pada tahun 2021, 2022 dan 2023. Selain permasalahan mutu pelayanan, sebagian fasilitas kesehatan mengalami berbagai permasalahan, salah satunya adalah pencapaian kunjungan pasien. Seperti pada Praktek Bersama Krisna Medika yang mengalami penurunan 3 tahun berturut-turut tersebut dapat mempengaruhi pemasukan perusahaan. Hal ini dapat disebabkan karena daya jual yang menurun ataupun kurangnya kepuasan pelanggan terhadap kinerja Praktek Bersama Krisna Medika.



Gambar 1. Grafik Jumlah Pasien Per Lima Tahun Terakhir

Pengukuran kepuasan pelanggan adalah mutlak diperlukan untuk dua hal. Pertama agar perusahaan tidak membuang uang percuma karena dampak dari keluhan pelanggan bila tidak diatasi segera dapat mengakibatkan proses hukum yang berjalan, tanpa pengukuran kepuasan pelanggan perusahaan tidak akan mampu untuk menentukan perbaikan kualitas produk atau pelayanan yang diharapkan oleh pelanggannya. Kedua agar perusahaan dapat menggali komitmen dari semua lapisan karyawannya untuk terlibat dalam proses peningkatan kepuasan pelanggan (Tappen, 2020).

Dalam era globalisasi yang serba cepat dan terintegrasi saat ini, kita menyaksikan pertumbuhan eksponensial dalam sektor kesehatan Pasien modern kini menjadi lebih edukatif dan memiliki akses informasi yang luas. Mereka cenderung membandingkan dan memilih lembaga pelayanan kesehatan yang menawarkan pelayanan terbaik dan sesuai dengan kebutuhan mereka. Dalam konteks ini, kualitas pelayanan tidak hanya diukur dari keberhasilan medis, tetapi juga dari aspek komunikasi, empati, waktu tunggu, dan banyak hal lain yang mempengaruhi pengalaman pasien secara keseluruhan.

Permasalahan kepuasan pasien dan mutu layanan dimulai dari bukti Fisik adalah Kemampuan pelayanan meliputi fasilitas fisik (gedung, buku, meja dan kursi, dan sebagainya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan), serta penampilan pegawai. Selain itu terdapat Kehandalan yang penilaian ini berkaitan dengan ketepatan waktu pelayanan waktu mengurus pendaftaran, waktu

pengobatan/pemeriksaan, kesesuaian antara harapan dan realisasi waktu bagi pasien. Kemudian terdapat daya tanggap adalah respon atau kesigapan serta kemampuan untuk membantu pelanggan dan meningkatkan kecepatan pelayanannya. Selain itu jaminan keselamatan, keterampilan dalam memberikan keamanan, dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap Pelayanan Kesehatan. Terakhir kepedulian dengan memberikan perhatian secara penuh dan tulus kepada pasien dan keluarganya dalam melayani, Dan apabila Mutu Layanan tidak baik membuat kepuasan pasien buruk di masyarakat dan juga akan menurunkan *willingness to recommend* tentang pelayanan kesehatan ini.

Dalam penelitian ini penulis fokus pada pasien serta tenaga medis di Praktek Bersama Krisna Medika Loa Janan Samarinda. Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Mutu Layanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap *Willingness To Recommend* Yang Dimediasi Oleh Loyalitas Pasien Di Praktek Bersama Krisna Medika Loa Janan Samarinda".

METODE PENELITIAN

Peneliti memilih menggunakan metode penelitian kualitatif untuk menentukan cara mencari, mengumpulkan, mengolah dan menganalisis data hasil penelitian tersebut. Penelitian kualitatif ini dapat digunakan untuk memahami interaksi sosial, misalnya dengan wawancara mendalam sehingga akan ditemukan pola-pola yang jelas.

Metode kualitatif dalam penelitian ini dilakukan untuk model *Willingness to Recommend*. Keuntungan dari riset ini adalah proses penelitian dan hasil dari penelitian memiliki makna yang lebih bagi peneliti berdasarkan sumber data yang nyata pada praktek sehari-hari, selain itu juga hasil penemuan dalam proses penelitian merupakan umpan balik dari para partisipan sebagai bahan dalam validasi hasil penelitian.

Jenis penelitian didasarkan pada satu tahap penelitian yaitu tahap penilaian skala Likert serta bersamaan dilakukan juga sosialisasi terkait berbagai masalah pelayanan keperawatan menggunakan *Willingness to Recommend* diidentifikasi. Dalam konteks ini, populasi penelitian adalah 200 pasien Praktek Bersama Krisna Medika Loa Janan Samarinda yang melakukan pemeriksaan lebih dari 1 kali. Dalam penelitian ini, sampel penelitian ialah pasien di Praktek Bersama Krisna Medika Loa Janan yang diambil sebagai representasi dari populasi. Metode penentuan sampel yang digunakan pada studi berikut adalah metode *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan melakukan penghitungan tertentu. Berdasarkan jumlah penentuan sampel minimal dalam penelitian ini adalah sebesar 116 responden. Untuk menghindari kuesioner yang tidak terisi maupun kesalahan dalam pengisian kuesioner maka peneliti menambah jumlah sampel menjadi 120 responden.

Teknik Pengumpulan Data menggunakan data primer dan data sekunder, Data primer dalam penelitian ini merupakan data yang diperoleh langsung dari responden melalui pengisian kuesioner yang telah disiapkan. Kuesioner tersebut berisi sejumlah pertanyaan yang terkait dengan berbagai variabel penelitian. Setiap pertanyaan kuesioner dijawab dengan menggunakan skala Likert yang terdiri dari sepuluh opsi jawaban dengan menggunakan *Net Promoter Score*. Skala

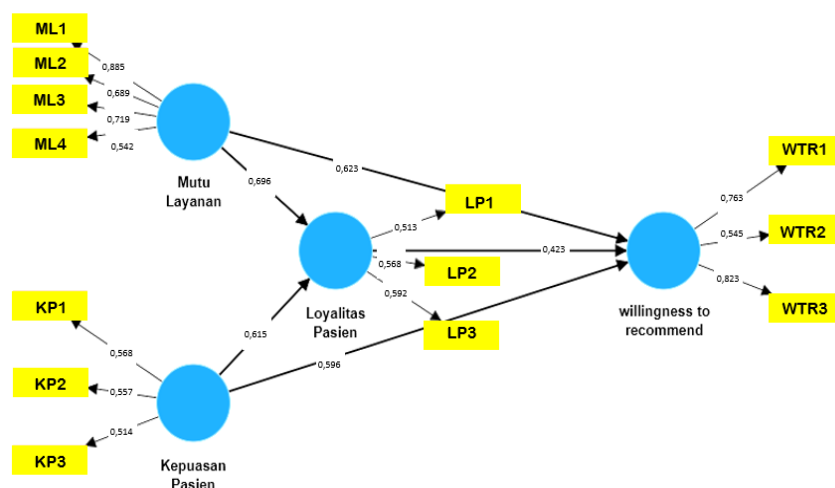
Likert digunakan untuk mengukur persepsi, sikap, dan pendapat seseorang terkait dengan fenomena social. Selain itu juga, pengambilan data primer dapat dilakukan dengan wawancara serta observasi lapangan kepada pasien secara langsung sehingga pandangan responden terhadap pernyataan tersebut selain dapat tercermin dari jawaban skala Likert namun juga didukung dengan hasil wawancara dan observasi. Data Sekunder dalam penelitian ini merupakan data yang diperoleh dari literatur, buku, laporan, dan dokumen lainnya. Data ini berasal dari pihak lain atau dari berbagai sumber lainnya. Pada umumnya data ini tidak dapat di olah atau dianalisis secara langsung dalam suatu penelitian. Akan tetapi, data sekunder tetap memberikan informasi penting yang dapat berhubungan dengan topik penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Data

Outer Model

PLS berkemampuan menjelaskan hubungan antar variabel serta berkemampuan melakukan analisis-analisis dalam sekali pengujian. Dari hasil analisis penelitian dengan menggunakan Smart-PLS sebagai alat hitungnya didapatkan, Pada Analisis Model Pengukuran (Outer Model) pada uji Validitas didapatkan nilai loading factor pada uji *Convergent Validity* > 0,50.



Gambar 1. Loading Factor

Nilai *loading factor* semua item pernyataan >0,50, maka semua item pernyataan dinyatakan valid konvergen.

Tabel 1. Validitas Diskriminan

	ML	KP	LP	WTR
ML1	0,885	0,236	0,194	0,231
ML 2	0,689	-0,124	-0,200	0,326
ML 3	0,719	0,124	0,180	0,357
ML 4	0,542	0,326	0,107	-0,345
KP 1	0,023	0,568	0,132	0,386
KP 2	0,042	0,557	0,142	0,348
KP 3	-0,032	0,514	0,112	-0,437
LP 1	0,032	0,128	0,513	0,385
LP 2	0,035	0,347	0,568	0,258
LP 3	0,011	0,233	0,592	0,127

WTR 1	-0,093	0,221	0,232	0,763
WTR 2	0,019	0,323	0,242	0,545
WTR 3	-0,054	0,232	0,142	0,823

Nilai korelasi antara indikator dengan konstruksya $>0,50$ korelasi dengan konstruk blok lainnya, maka semua item pernyataan dinyatakan valid diskriminan serta nilai diluar dari masing-masing variabel memiliki nilai kurang dari nilai minimum pada setiap variabel yaitu Mutu Layanan memiliki nilai minimal 0,542, Kepuasan Pasien memiliki nilai minimal 0,514, Loyalitas Pasien memiliki nilai minimal 0,513, dan *Willingness to Recommend* memiliki nilai minimal 0,545.

Tabel 2. Uji Reabilitas

	<i>Cronbach's alpha</i>	<i>Composite reliability (rho_c)</i>
ML	0,883	0,893
KP	0,864	0,812

Nilai *cronbach's alpha* pada semua variabel mengukur batas bawah nilai reliabilitas suatu konstruk didapatkan $> 0,70$. Untuk lebih akuratnya prediksi pengaruh juga dapat berpatokan pada nilai *composite reliability* yang sudah lebih disesuaikan dan lazimnya ini yang paling akurat dan terlihat pada nilai *Composite reliability* semua variabel $> 0,70$, maka semua variabel sudah reliabel.

Inner Model

Tabel 3. R-square

	<i>R-square</i>	<i>R-square adjusted</i>
WTR	0,504	0,489
LP	0,521	0,494

Smart PLS memberikan alternatif nilai *R Square* sebagai perbandingan akurasi pengaruhnya. Terlihat bahwa nilai *R Square* pada variabel *Willingness to Recommend* (WTR) sebesar 0,504 yang artinya 50,4% dan nilai *R Square* pada variabel Loyalitas Pasien (LP) sebesar 0,521 yang artinya 52,1%. Nilai tersebut lebih besar dari nilai *R* yaitu 0,50. Nilai *R* akibat adanya penyesuaian namun demikian sebagai catatan nilai tersebut tidak serta merta selalu lebih kecil dari *R* namun juga kadang lebih besar seperti pada penelitian ini. Untuk lebih akuratnya prediksi pengaruh juga dapat berpatokan pada nilai *Adjusted R Square* yaitu nilai *R Square* yang sudah lebih disesuaikan dan lazimnya ini yang paling akurat. Terlihat bahwa nilai *Adjusted R Square*-nya variabel *Willingness to Recommend* (WTR) sebesar 0,489 yang artinya 48,9% dan nilai *Adjusted R Square*-nya variabel Loyalitas Pasien (LP) sebesar 0,494 yang artinya 49,4% pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai *R* juga terbagi menjadi 3 bagian yaitu Nilai *R square* $> 0,67$ dinyatakan kuat, $> 0,33$ moderat, dan $> 0,19$ lemah (Wahyuni, 2022). Maka dapat disimpulkan bahwa model dianggap moderat.

Tabel 4. Effect size

	ML	KP	LP	WTR
ML			0,082	0,042
KP			0,020	0,189
LP				0,020

WTR

Pengaruh Mutu Layanan (ML) terhadap *Willingness to Recommend* (WTR) sebesar 0,042 dianggap lemah. Sedangkan pengaruh Kepuasan Pasien (KP) terhadap *Willingness to Recommend* (WTR) sebesar 0,189 dianggap moderate. Pengaruh Mutu Layanan (ML) terhadap Loyalitas Pasien (LP) sebesar 0,082 dianggap lemah. Sedangkan pengaruh Kepuasan Pasien (KP) terhadap Loyalitas Pasien (LP) sebesar 0,020 dianggap lemah. Terdapat pengaruh Loyalitas Pasien (LP) terhadap *Willingness to Recommend* (WTR) sebesar 0,020 dianggap lemah.

Tabel 5. Path Coefficient

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
Mutu Layanan-> Loyalitas Pasien	0,204	0,473	0,139	2,458	0,032
Mutu Layanan -> <i>Willingness to Recommend</i>	0,545	0,590	0,143	4,452	0,002
Kepuasan Pasien -> Loyalitas Pasien	0,596	0,394	0,490	2,053	0,012
Kepuasan Pasien -> <i>Willingness to Recommend</i>	0,590	0,515	0,235	1,987	0,009
Loyalitas Pasien -> <i>Willingness to Recommend</i>	0,394	0,099	0,104	1,992	0,043

Adapun penjelasannya sebagai berikut:

- Hipotesis 1: Mutu Layanan Berpengaruh Signifikan Terhadap Loyalitas Pasien
Berdasarkan analisis statistic menggunakan SmartPLS hasilnya seperti pada table 5 menunjukkan bahwa nilai t-hitung = 2,458 > t-tabel = 1,96 atau nilai P-value 0,032 < 0,05. Maka hipotesis pertama terbukti.
- Hipotesis 2: Mutu Layanan Berpengaruh Signifikan Terhadap *Willingness to Recommend*
Berdasarkan analisis statistic menggunakan SmartPLS hasilnya seperti pada table 5 menunjukkan bahwa nilai t-hitung = 4,452 > t-tabel 1,96 atau nilai p values 0,002 < 0,05. Maka hipotesis kedua terbukti.
- Hipotesis 3: Kepuasan Pasien Berpengaruh Signifikan Terhadap Loyalitas Pasien
Berdasarkan analisis statistic menggunakan SmartPLS hasilnya seperti pada table 5 menunjukkan bahwa nilai t-hitung = 2,053 > t-tabel 1,96 atau nilai p values 0,012 < 0,05. Maka hipotesis ketiga terbukti.
- Hipotesis 4: Kepuasan Pasien Berpengaruh Signifikan Terhadap *Willingness to Recommend*
Berdasarkan analisis statistic menggunakan SmartPLS hasilnya seperti pada table 5 menunjukkan bahwa nilai t-hitung = 1,987 > t-tabel 1,96 atau nilai p values 0,009 < 0,05. Maka hipotesis keempat terbukti.
- Hipotesis 5: Loyalitas Pasien Berpengaruh Signifikan Terhadap *Willingness to Recommend*

Berdasarkan analisis statistic menggunakan SmartPLS hasilnya seperti pada table 5 menunjukkan bahwa nilai t -hitung = 1,992 > t -tabel 1,96 atau nilai p values 0,043 < 0,05. Maka hipotesis kelima terbukti.

Tabel 6. *Specific Indirect Effects*

	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>
Mutu Layanan	0,732

- f. Hipotesis 6: Mutu Layanan Berpengaruh Signifikan Terhadap *Willingness to Recommend* dimediasi oleh Loyalitas Pasien
Berdasarkan analisis statistic menggunakan SmartPLS hasilnya seperti pada table 6 menunjukkan bahwa nilai t -hitung = 2,387 > t -tabel 1,96 atau nilai p values 0,024 < 0,05. Maka hipotesis keenam terbukti.
- g. Hipotesis 7: Kepuasan Pasien Berpengaruh Signifikan Terhadap *Willingness to Recommend* dimediasi oleh Loyalitas Pasien
Berdasarkan analisis statistic menggunakan SmartPLS hasilnya seperti pada table 6 menunjukkan bahwa nilai t -hitung = 2,356 > t -tabel 1,96 atau nilai p values 0,002 < 0,05. Maka hipotesis ketujuh terbukti.

Goodness of Fit (GOF)

Tabel 7. *Average Variance Extracted (AVE)*

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
Mutu Layanan -> Loyalitas Pasien -> <i>Willingness to Recommend</i>	0,045	0,065	0,154	2,387	0,024
Kepuasan Pasien -> Loyalitas Pasien -> <i>Willingness to Recommend</i>	0,349	0,034	0,153	2,356	0,002

Nilai AVE yaitu menggambarkan besarnya varian atau keragaman variable manifest yang dapat dimiliki oleh konstruk laten dimana pada variabel *Willingness to Recommend* 0,783 berada pada kategori GOF besar. Nilai AVE pada Loyalitas Pasien 0,612 berada pada kategori GOF besar. Maka variabel laten eksogen yaitu Mutu Layanan (ML) dan Kepuasan Pasien (KP) baik sebagai variabel penjelas yang mampu memprediksi variabel endogennya yaitu *Willingness to Recommend* (WTR) yang dimediasi oleh Loyalitas Pasien (LP).

Tabel 8. *Model Fit*

	<i>Saturated Model</i>	<i>Estimated Model</i>
SRMR	0,065	0,065
d_ ULS	2,634	2,634
d_ G	0,599	0,599
Chi-Square	1159,823	1159,823
NFI	0,987	0,987

Nilai SRMR sebesar $0,065 < 0,08$ dan nilai NFI 0,987 mendekati nilai 1 maka Model Fit. Pada d_ULS dan d_G tidak memiliki nilai yang bermakna dimana merupakan bootstrapping, serta pada Chi square nilai probabilitas yang besar yaitu 1159,823 yang menyatakan persamaan dengan teori.

Pembahasan

Hasil dari uji hipotesis menyatakan bahwa nilai signifikansi semua hipotesis lebih kecil dari nilai α (0,05). Hal ini menunjukkan bahwa semua variabel memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel lainnya. Oleh karena itu, hipotesis dalam penelitian ini yaitu “Terdapat pengaruh signifikan Mutu Layanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap *Willingness To Recommend* Yang Dimediasi Oleh Loyalitas Pasien Di Praktek Bersama Krisna Medika Loa Janan Samarinda” dinyatakan diterima. Tanda positif pada koefisien menggambarkan adanya hubungan yang positif antara variabel Mutu Layanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap *Willingness To Recommend* serta faktor lain yang mendukung ialah Loyalitas Pasien. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik Mutu Layanan yang diberikan maka peningkatan Kepuasan Pasien dan meningkatkan Loyalitas Pasien kemudian dilakukan *Willingness To Recommend* dari *mouth to mouth*.

Pada penelitian ini didapatkan hubungan antara mutu pelayanan dengan loyalitas. Hasil dari penelitian ini dapat disebabkan oleh pelayanan yang diberikan oleh tenaga medis di praktek bersama Krisna Medika Loa Janan Samarinda dan dibuktikan dengan meningkatnya data pasien yang berkunjung dari tahun ke tahun. Hal ini sesuai juga dengan penelitian Djuwa et al. (2020) menunjukkan Pelayanan yang bermutu di Pelayanan kesehatan berarti memberikan pelayanan kepada pasien yang didasarkan pada standar kualitas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat, sehingga dapat memperoleh kepuasan terhadap peningkatan kepercayaan pasien dan loyal terhadap Pelayanan Kesehatan. Pasien melihat layanan kesehatan yang bermutu sebagai suatu layanan kesehatan yang dapat memenuhi kebutuhan yang dirasakannya dan diselenggarakan dengan cara yang sopan dan santun, tepat waktu, tanggap, dan mampu menyembuhkan keluhanannya serta mencegah perkembangannya atau meluasnya penyakit (Djuwa, Sinaga and Dodo, 2020). Sehingga dapat disimpulkan berdasarkan pada penelitian ini pandangan pasien ini penting, karena pasien yang merasa puas akan mematuhi pengobatan dan mau datang berobat kembali.

Pada penelitian ini didapatkan hubungan antara mutu pelayanan dengan *willingness to recommend*. Hasil dari penelitian ini dapat disebabkan oleh pelayanan yang diberikan oleh tenaga medis di praktek bersama Krisna Medika Loa Janan Samarinda dan dibuktikan dengan meningkatnya data pasien yang berkunjung dari tahun ke tahun serta didapatkan data dari hasil wawancara dimana terdapat beberapa pasien yang merekomendasikan praktek bersamas krisna medika kepada keluarga terdekat serta teman-teman kerjanya. Hal ini didukung dengan penelitian Rusmilawaty (2020) Bukti Fisik adalah Kemampuan pelayanan kesehatan dalam menunjukkan eksistensinya kepada masyarakat, dapat meliputi fasilitas fisik (gedung, buku, meja dan kursi, dan sebagainya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan), serta penampilan pegawai. Dan apabila Mutu Layanan ini baik kelihatan di mata masyarakat maka akan menaikkan *Word of Mouth (WOM)* yang baik di masyarakat dan juga akan meningkatkan *willingness*

to recommend tentang pelayanan kesehatan ini (Rusmilawaty, 2020). Dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang dirasakan oleh pasien dapat meningkatkan kepuasan sehingga pasien akan merekomendasikan kepada orang lain dan menjadi nilai eksistensi pada klinik itu sendiri.

Berdasarkan hasil penelitian dinilai dari wawancara serta observasi langsung dengan menggunakan form kepuasan, serta kuesioner, didapatkan kepuasan pasien yang meningkat serta dilihat hasil loyalitasnya dengan data kunjungan dari tahun ke tahun. Hal ini sesuai dengan penelitian Nur Kholis (2018) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Ini berarti bahwa kualitas layanan di klinik semakin baik maka kepuasan pasien akan semakin meningkat (Nur Kholis, 2018). Studi lain oleh Wijaya dan lomi, (2019) signifikan menunjukkan bahwa semakin tinggi kepuasan pasien bukan berarti tidak berhubungan tetapi tidak selalu meningkatkan loyalitas. Artinya, dengan meningkatnya kepuasan pasien yang besar, selalu menyebabkan peningkatan loyalitas. (Wijaya and lomi, 2019).

Pada penelitian ini didapatkan hubungan antara mutu pelayanan dengan *willingness to recommend*. Hasil dari penelitian ini dapat disebabkan oleh kepuasan pasien dari pelayanan tenaga medis di praktek bersama Krisna Medika Loa Janan Samarinda dan dibuktikan dengan meningkatnya data pasien yang berkunjung dari tahun ke tahun serta didapatkan data dari hasil wawancara dimana terdapat beberapa pasien yang merekomendasikan praktek bersamas krisna medika kepada keluarga terdekat serta teman-teman kerjanya. Menurut Farris et al (2010) Kemauan untuk merekomendasikan merupakan metrik yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan . Ketika pelanggan merasa puas dengan suatu produk , ia mungkin akan merekomendasikannya kepada teman, saudara, dan kolega. Kemauan untuk merekomendasikan ini dapat menjadi keuntungan pemasaran yang kuat. Dalam sebuah survei 57 persen responden menyatakan bahwa mereka menganggap metrik "kemauan untuk merekomendasikan" sangat berguna (Farris et al 2010)

Pada penelitian ini didapatkan hubungan antara mutu pelayanan dengan *willingness to recommend*. Hasil dari penelitian ini dapat dilihat dari data berkunjung atau loyalitas pasien di praktek bersama Krisna Medika Loa Janan Samarinda dan dibuktikan dengan meningkatnya data pasien yang berkunjung dari tahun ke tahun serta didapatkan data dari hasil wawancara dimana terdapat beberapa pasien yang merekomendasikan praktek bersamas krisna medika kepada keluarga terdekat serta teman-teman kerjanya. Menurut Atikoh (2021) loyalitas pelanggan adalah: "suatu hubungan antara perusahaan dan pelanggan di mana terciptanya suatu kepuasan sehingga memberikan dasar yang baik untuk melakukan suatu pembelian kembali terhadap barang yang sama dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut" (Atikoh, 2021).

Pada penelitian ini didapatkan hubungan antara mutu pelayanan dengan loyalitas. Hasil dari penelitian ini dapat disebabkan oleh pelayanan yang diberikan oleh tenaga medis di praktek bersama Krisna Medika Loa Janan Samarinda dan dibuktikan dengan meningkatnya data pasien yang berkunjung dari tahun ke tahun selain itu berdasarkan dari hasil wawancara dimana terdapat beberapa pasien yang merekomendasikan praktek bersamas krisna medika kepada keluarga terdekat serta teman-teman kerjanya. Menurut Bagus et al. (2019)

Seluruh media rekomendasi baik itu *Above The Line* maupun *Below The Line*, *Word of mouth (WOM)* sangat rendah tetapi memberikan dampak yang sangat luar biasa terhadap produk atau merek pelayanan kesehatan. *Willingness to recommend* merupakan cara dalam mempromosikan suatu pelayanan kesehatan dari “orang ke orang” yang puas untuk meningkatkan kesadaran produk dan menghasilkan tingkat penjualan tertentu Komunikasi dari mulut ke mulut menyebar melalui jaringan bisnis, sosial dan masyarakat yang dianggap sangat berpengaruh, efisien dari segi biaya, dan cara cepat untuk menyebarluaskan informasi pelayanan kesehatan (Bagus et al., 2019).

Berdasarkan hasil penelitian dinilai dari wawancara serta observasi langsung dengan menggunakan form kepuasan, serta kuesioner dan dibuktikan dengan meningkatnya data pasien yang berkunjung dari tahun ke tahun selain itu berdasarkan dari hasil wawancara dimana terdapat beberapa pasien yang merekomendasikan praktek bersama krisna medika kepada keluarga terdekat serta teman-teman kerjanya. Penelitian ini sejalan dengan Wulandary (2019). Variabel kepuasan dengan responden memiliki pernyataan “saya memiliki pengalaman yang memuaskan setelah berada dalam sebuah fasilitas” dan pada KPS2 dengan pernyataan “saya melakukan hal yang benar ketika saya memilih untuk berada di sebuah fasilitas” dapat dikatakan bahwa jawaban yang dipilih oleh responden lebih banyak memilih sangat setuju (Wulandary, 2019).

Berdasarkan pembahasan diatas dapat disimpulkan terdapat hubungan antara mutu layanan yang dapat meningkatkan kepuasan pasien serta eskistensi praktek bersama meningkat dan meningkatkan loyalitas pasien serta rekomendasi terhadap klinik juga meningkat

SIMPULAN

Terdapat pengaruh signifikan antara Mutu Layanan terhadap Loyalitas Pasien. Pelayanan yang bermutu di Pelayanan kesehatan berarti memberikan pelayanan kepada pasien yang didasarkan pada standar kualitas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat, sehingga dapat memperoleh kepuasan terhadap peningkatan kepercayaan pasien dan loyal terhadap Pelayanan Kesehatan.

Terdapat pengaruh signifikan antara Mutu pelayanan terhadap *Willingness To recommend*. Dengan meningkatnya mutu pelayanan yang besar, dan mutu layanan ini baik kelihatan di mata masyarakat maka akan menaikkan *Word of Mouth (WOM)* yang baik di masyarakat dan juga akan meningkatkan *willingness to recommend* tentang pelayanan kesehatan di Praktek Bersama Krisna Medika Loa Janan Samarinda.

Terdapat pengaruh signifikan antara Kepuasan pasien terhadap Loyalitas Pasien. Kepuasan pasien dapat dihasilkan karena meningkatannya kualitas pelayanan yang diberikan oleh klinik terhadap pasien sehingga menunjukkan hubungan positif yang signifikan terhadap peningkatan pasien yang datang berobat kembali atau loyalitas.

Terdapat pengaruh signifikan antara Kepuasan Pasien terhadap *Willingness To recommend*. Ketika pasien merasa puas dengan suatu pelayanan , ia mungkin akan

merekomendasikannya kepada teman, saudara, dan kolega. Dan kemauan untuk merekomendasikan itu menyebabkan nilai positif terhadap praktek bersama.

Terdapat pengaruh yang signifikan antara loyalitas pasien terhadap *Willingness To recommend*. Terciptanya suatu kepuasan pada pasien sehingga meningkatkan keinginan pasien untuk berobat kembali disaat sakit, serta merekomendasikan dari *mouth to mouth* untuk berobat di praktek bersama.

Terdapat pengaruh yang signifikan antara Mutu Layanan Terhadap *Willingness to Recommend* dimediasi oleh Loyalitas Pasien. Memberikan dampak yang sangat luar biasa terhadap memberikan pelayanan kesehatan terhadap pasien sehingga meningkatkan keinginan pasien untuk berobat kembali disaat sakit, serta mempromosikan suatu pelayanan kesehatan dari “orang ke orang” yang puas untuk meningkatkan eksistensi pada praktek bersama.

Terdapat pengaruh yang signifikan antara Kepuasan Pasien Terhadap *Willingness to Recommend* dimediasi oleh Loyalitas Pasien. Berdasarkan dampak dari pelayanan kesehatan yang diberikan, dapat memberikan kepuasan tersendiri terhadap pasien, sehingga meningkatkan keinginan pasien untuk berobat kembali disaat sakit, serta mempromosikan suatu pelayanan kesehatan dari “orang ke orang” yang puas untuk meningkatkan eksistensi pada praktek bersama.

DAFTAR PUSTAKA

- Ade Delima, Hajar Mareti Ashary (2019). *Influence of Service Quality, Product Quality, Price, Brand Image, and Promotion to Cunsomer Satisfaction Affecting on Consumer Loyalty* (Online Shop)
- Aryani, Dwi, dkk. (2019). “Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan”, Volume 17, Nomor 2 (118).
- Atikoh, N.U.R., Tinggi, S. and Ekonomi, I. (2021) ‘Kepuasan Pelanggan Pada PT. Putra Sumber Abadi’. Bagus, R. et al. (2019) ‘Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalty Intention Dengan Word of Mouth Sebagai Mediasi’, Program Studi Manajemen Universitas Bumigora [Preprint].
- Azwar, A. 2019. Menuju Pelayanan Kesehatan yang Lebih Bermutu. Jakarta
- Byrne, B. M. (2016). Structural Equation Modelling with AMOS: Basic Concepts, Applications and Programming (3rd ed.). Francis & Taylor. <https://doi.org/10.4324/9781315757421>
- Darwin Lie, Acai Sudirman, Marisi Butarbutar (2019). Analysis of Mediation Effect of Consumer
- Djoni Wibowo, (2012). Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Soto di Tanggerang Selatan.
- Djuwa, A.S.S., Sinaga, M. and Dodo, D.O. (2020) ‘Hubungan Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Minat Kunjungan Ulang Rawat Jalan di Puskesmas Bakunase Kecamatan Kota Raja’, Media Kesehatan Masyarakat, 2(2), pp. 24-32. Available at: <https://doi.org/10.35508/mkm.v2i2.2850>.

- Dwi Kartikasari, Aryo Dewanto, Fatchur Rochman (2020). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Kepercayaan di Rumah Sakit Bunda Kandangan Surabaya
- Dwi, Aryo, Fatchur. 2020. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Kepercayaan di Rumah Sakit Bunda Kandangan Surabaya. Dalam Jurnal Aplikasi Manajemen (JAM) Volume 12 Nomor 3 Halaman 454-463
- Effendi, K. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Uptd Puskesmas Mutiara Tahun 2019.
- Farris, Paul W.; Neil T. Bendle; Phillip E. Pfeifer; David J. Reibstein (2010). Metrik Pemasaran: Panduan Definitif untuk Mengukur Kinerja Pemasaran. Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Education, Inc. ISBN 0137058292.
- Ginting, M., & Purnomo, D. S. (2019). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Upt Puskesmas Sentosa Baru Kecamatan Medan Perjuangan.
- Huber, L. 2014. Diane, Leadership and Nursing Care Management (Fourth Edition). Saunders. Ileana Steccolini, 2020. Local Government Annual Repot: an Accountability Medium?
- Komite Akreditasi Kesehatan Pratama. 2019. Unit Pelayanan Kesehatan Kemenkes (Klinik Kementerian Kesehatan) <<https://upk.kemkes.go.id/new/akreditasi-klinik-upk-kemenkes-ri>>
- Kemenkes RI. 2017. Standar Akreditasi Rumah Sakit Edisi 1. Diakses dari situs <http://kemenkes.go.id>. Tanggal 01 November 2017
- Kozier, Erb & Blais. 2019. Profesional Nursing Practice: Concept & Perspectives. Third Edition. California: Addison Wesley Publishing. Inc Kurnia, Esa. 2016. Association Between Family Support and Post Stroke Activity of Daily Living Autonomy. Dalam Jurnal Berkala Epidemiologi, Vol. 4 No. 2, halaman: 213-224
- Lie et al., (2019). Testing influence service quality, price, and trust consumer. Mohd Farid Shamsudin, Siti Aisyah Esa, Aeshah Mohd Ali (2019). Determinants of Customer Loyalty towards the Hotel Industry in Malaysia
- Nursalam. 2015. Manajemen Keperawatan. Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional Edisi 5. Jakarta: Salemba Medika. Osaretin Kayode Omoregie, John Agyekum Addae, Stanley Coffie, George Oppong Appiagyei Ampong, Kwame Simpe Ofori (2019). Factors influencing consumer loyalty: evidence from the Ghanaian retail banking industry Philadelphia: F.A. Davis Company.
- Park, H.N., Park, D.J., Han, S.Y., Tae, J.Y., Jung, K., Bae, E.J., Yoon, J.Y., 2022. Effect of inpatient experiences on patient satisfaction and the willingness to recommend a hospital: The mediating role of patient satisfaction: A cross-sectional study. Health Sci. Rep. 5, e925. <https://doi.org/10.1002/hsr2.925>

- Rosalia, K. J., & Purnawati, N. K. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rsu Surya Husadha Di Denpasar
- RSAB Harapan Kita. 2021. Laporan Hasil Surveri Kepuasan Pelanggan Semester I Tahun 2021.
- Rusmilawaty (2020) 'Pengaruh Variabel Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Dan Word Of Mouth (Mom) Di Puskesmas Kelua Kabupaten Tabalong', Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pancasetia [Preprint], (August).
- Shamsudin et al., (2019). Analyze influence of customer loyalty, brand image, quality service, price, and trust
- Shi-Kai Chou, Phanasan Kohsuwan, and Pithoon Thanabordeekij (2019). The Impact of Corporate Image, Service Quality, Trust, and Perceived Value on Chinese Customer Satisfaction and Loyalty: Medical Services in Thailand
- Sugiyono (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabet.
- Tappen 2020. Nursing Leadership and Management: Concepts & Practice.
- Ulandari, S., & Yudawati, S. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan, Sarana Prasarana Dan Lingkungan Terhadap Kepuasan Pasien.
- Wahyuni, A.S. (2022) 'Evaluasi Keberhasilan Penerapan E-Learning Uin Suska Riau Menggunakan Model Delone Dan Mclean Dengan Pendekatan Structural Equation Modelling (Sem)', 2(1).
- Wijaya, P. S. M., & Lomi, R. (2019). Analisis Pengaruh Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas Terhadap Loyalitas di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta. Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Aktual, 16(2). <https://jurnal.stieiu.ac.id/index.php/opt/article/view/147> Kholis, N.,
- Ratnawati, A., & Farida, Y. N. (2018). Customer Satisfaction on the Performance of Social Security Administrator (Bpjs) Health in Central Java, Indonesia. The International Journal of Organizational Innovation, 10(April 2018), 150-166
- Wijono, D. 2015. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Teori, Strategi dan Aplikasi. Volume.1. Cetakan Kedua. Surabaya: Airlangga University Press.
- Wisnu Adhi Nugroho dan Rahmat Hidayat, (2019). Pengaruh Kenyamanan dan Kepercayaan Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada Konsumen Go-Jek di Bandung Tahun 2019) Fakultas Ilmu Terapan Universitas Telkom e-Proceeding of Applied Science Vol. 3, No. 3, December 2019
- Woro Mardika dan Naili Farida, (2019). Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan Bus Efisiensi (Studi PO Efisiensi Jurusan Yogyakarta-Cilacap) Jurusan Administrasi FISIP Universitas Diponegoro Jurnal Administrasi Bisnis Vol. 2, No. 1, Maret 2019

Wulandary, D. (2019) 'Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Word of Mouth Dengan Dimediasi Oleh Loyalitas Pelanggan Restoran Hoka-Hoka Bento Di Surabaya', Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas [Preprint].