

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Klinik Eksekutif Raflesia Di Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Rebo, Jakarta Timur

Baiq Dina Ferdiyanti¹, Ade Firmansyah²

Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Administrasi
Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Jakarta Indonesia

Email: baiqdina.bdf@gmail.com, firmaryah.ade1991@gmail.com,

Abstract.

Quality healthcare services have become a primary demand of the public, requiring hospitals not only to provide accurate and prompt medical care but also to create a satisfying experience while fostering patient trust and loyalty. This study aims to analyze and evaluate the influence of service quality and patient satisfaction, both partially and simultaneously, on patient loyalty at the Rafflesia Executive Clinic, Pasar Rebo Regional General Hospital (RSUD), East Jakarta. A quantitative approach was employed using questionnaires distributed through a non-probability sampling method. The study population consisted of 7,529 individuals, with a sample of 100 respondents determined using Cochran's formula. Based on the research findings, it was concluded that service quality had a partial effect on patient loyalty by 34.8%, and patient satisfaction had a partial effect by 37.7%. Simultaneously, both variables influenced patient loyalty by 43.6%, while the remaining 56.4% was affected by other factors beyond the scope of this study. It is recommended that the Rafflesia executive clinic improve staff competencies in understanding patient needs, regularly evaluate and ensure the implementation of quality service standards, and build long-term trust and relationships with patients to reduce the tendency of switching to other healthcare facilities.

Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction, Patient Loyalty

Cronicle of Article: Received (11,10,2025); Revised (15,10,2025); and Published (28,10,2025)

©2025 Jurnal Administrasi Bisnis & Entrepreneurship, Program Studi Administrasi Bisnis Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI

Profile and corresponding author : Baiq Dina Ferdiyanti adalah Alumni Program Studi Administrasi Bisnis, Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI. Jl. Pangkalan Asem Raya No. 55 Cempaka Putih Kota Jakarta Pusat 10530, *Corresponding Author*, baiqdina.bdf@gmail.com, firmaryah.ade1991@gmail.com,

How to cite this article : Ferdiyanti Dina B, Firmansyah Ade .“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Klinik Eksekutif Raflesia Di Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Rebo, Jakarta Timur”. *Adbispreneur*, 5 (5),pp. 431 - 439 Available at: <https://ojs.stiami.ac.id/index.php/JUMABI>

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang berkualitas menjadi tuntutan utama masyarakat modern, terutama dalam konteks rumah sakit publik seperti RSUD yang memiliki tanggung jawab sosial. Dalam era persaingan ketat, keberhasilan layanan rumah sakit tidak hanya diukur dari ketepatan dan kecepatan pelayanan medis, tetapi juga dari kemampuan menciptakan pengalaman yang memuaskan dan membangun loyalitas pasien. Loyalitas ini dipengaruhi oleh kualitas pelayanan medis maupun non- medis, tingkat kepuasan, serta citra institusi. Bagi pasien Klinik Eksekutif yang memiliki pilihan lebih luas, loyalitas menjadi indikator penting keberhasilan layanan sekaligus penentu daya saing rumah sakit terhadap fasilitas kesehatan swasta.

Sebagai fasilitas kesehatan milik Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, RSUD Pasar Rebo memikul

tanggung jawab besar dalam menyediakan pelayanan medis yang berkualitas, aman, dan terjangkau sekaligus mencerminkan mutu layanan publik di bidang kesehatan. Di tengah meningkatnya ekspektasi masyarakat dan persaingan antar rumah sakit, RSUD Pasar Rebo dituntut untuk terus meningkatkan kualitas layanan demi mempertahankan kepercayaan dan loyalitas masyarakat. Untuk memperkuat pelayanan, RSUD Pasar Rebo berpartisipasi dalam program pengampunan dari Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta bekerja sama dengan rumah sakit vertikal pemerintah pusat. Melalui program ini, kapasitas layanan prioritas ditingkatkan, termasuk penguatan kompetensi SDM dan transfer pengetahuan medis dari rumah sakit rujukan nasional. Dengan dukungan ini, RSUD Pasar Rebo diharapkan mampu memberikan pelayanan spesialisik yang optimal dan setara dengan rumah sakit rujukan nasional, khususnya melalui Klinik Eksekutif Rafflesia sebagai layanan unggulan.

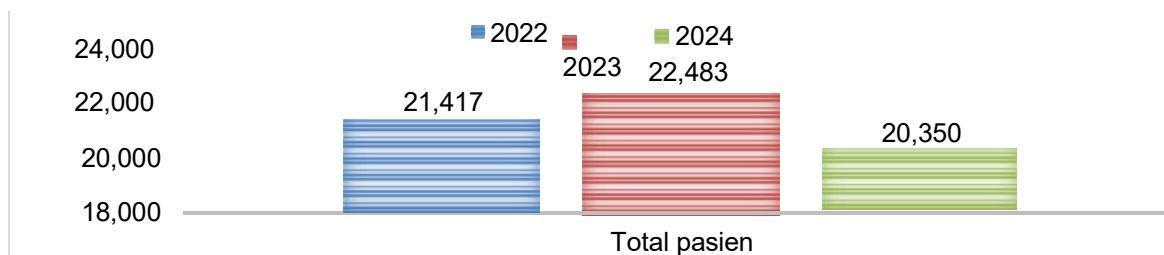
Klinik Eksekutif Rafflesia di RSUD Pasar Rebo diresmikan pada bulan Februari 2019 sebagai bentuk inovasi layanan kesehatan publik yang mengedepankan kenyamanan, efisiensi, dan fleksibilitas bagi pasien. Klinik ini melayani pasien umum/non-BPJS dengan menawarkan fasilitas dan waktu layanan yang relatif lebih cepat dibanding layanan reguler. Tujuannya adalah memberikan alternatif pelayanan kesehatan yang berkualitas tinggi dengan suasana yang lebih eksklusif, namun tetap dalam kerangka layanan publik.

Namun, seiring berjalannya waktu, Klinik Eksekutif Rafflesia di RSUD Pasar Rebo menghadapi berbagai permasalahan operasional dan persepsi layanan yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan serta loyalitas pasien. Beberapa isu utama meliputi keterbatasan fasilitas pendukung dan sumber daya manusia, seperti toilet yang tidak memadai, lift sering rusak, dan kekurangan tenaga medis saat jam sibuk dengan kondisi yang tidak sesuai dengan standar layanan premium. Selain itu, waktu tunggu yang lama dan sistem antrean yang belum optimal, termasuk minimnya layanan digital dan antrean online yang menjadi keluhan signifikan dari pasien. Penanganan keluhan oleh manajemen juga dinilai kurang proaktif, dengan respons lambat terhadap aduan meskipun telah tersedia berbagai kanal pengaduan. Masalah-masalah tersebut turut berkontribusi terhadap fluktuasi jumlah kunjungan, di mana data menunjukkan peningkatan pada tahun 2023 (22.483 kunjungan) namun menurun di tahun 2024 (20.350 kunjungan) yang mengindikasikan potensi penurunan kepuasan dan peralihan pasien ke fasilitas kesehatan lain di tengah persaingan yang semakin ketat di wilayah Jakarta Timur.

Keseluruhan permasalahan yang terjadi di Klinik Eksekutif Rafflesia RSUD Pasar Rebo menegaskan perlunya perbaikan yang komprehensif dalam aspek manajemen, sarana dan prasarana, serta sistem pelayanan. Upaya perbaikan ini menjadi sangat krusial untuk meningkatkan kualitas layanan secara signifikan, terutama dalam rangka menjawab ekspektasi pasien terhadap layanan eksekutif yang cepat, nyaman, dan berkualitas tinggi. Fenomena yang terjadi menjadi permasalahan konkret bagi manajemen dalam membangun citra positif rumah sakit serta meningkatkan kualitas pelayanan yang berorientasi pada Kepuasan dan Loyalitas Pasien. Ketimpangan antara harapan pasien dan realitas pelayanan menunjukkan adanya kesenjangan (*service gap*) yang perlu dikaji lebih dalam agar dapat dilakukan perbaikan secara berkelanjutan.

Salah satu indikator utama yang mencerminkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit adalah jumlah kunjungan pasien. Dalam konteks ini, data kunjungan pasien Klinik Eksekutif Rafflesia di RSUD Pasar Rebo selama tiga tahun terakhir menunjukkan tren yang fluktuatif.

Grafik I. 1 Data Pasien Klinik Eksekutif Rafflesia tahun 2022-2024



Sumber: Klinik Eksekutif Rafflesia, 2025

Berdasarkan data kunjungan pasien Klinik Eksekutif Rafflesia RSUD Pasar Rebo selama periode 2022–2024 menunjukkan tren fluktuatif, dengan peningkatan jumlah pasien pada tahun 2023 sebesar 22.483 kunjungan dibanding tahun 2022 yang berjumlah 21.417 kunjungan, namun kembali menurun menjadi 20.350 kunjungan pada tahun 2024. Penurunan ini dapat mengindikasikan adanya penurunan kepuasan atau kepercayaan pasien terhadap layanan yang diberikan, yang mungkin disebabkan oleh permasalahan operasional, kualitas pelayanan, atau meningkatnya pilihan layanan kesehatan lain di wilayah Jakarta Timur. Oleh karena itu, tren ini menjadi sinyal penting bagi manajemen rumah sakit untuk melakukan evaluasi menyeluruh dan peningkatan penurunan kepuasan atau kepercayaan pasien terhadap layanan yang diberikan, yang mungkin disebabkan oleh permasalahan operasional, kualitas pelayanan, atau meningkatnya pilihan layanan kesehatan lain di wilayah Jakarta Timur. Oleh karena itu, tren ini menjadi sinyal penting bagi manajemen rumah sakit untuk melakukan evaluasi menyeluruh dan peningkatan mutu secara berkelanjutan guna menjaga loyalitas pasien dan daya saing layanan eksekutif.

Meskipun demikian, berdasarkan laporan Dinkes Provinsi DKI Jakarta, hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) RSUD Pasar Rebo Triwulan II Tahun 2025 menunjukkan nilai rata-rata sebesar 90,43, yang berada dalam kategori “Sangat Baik”. Capaian ini menggambarkan bahwa secara umum pelayanan rumah sakit telah memuaskan masyarakat. Namun, nilai IKM yang tinggi belum tentu mencerminkan loyalitas jangka panjang, khususnya di segmen layanan eksekutif yang memiliki ekspektasi lebih tinggi dan sensitif terhadap mutu layanan secara holistik.

Menurut Parasuraman et. al. dalam (Adhari, 2021), “penilaian pasien terhadap kualitas ditentukan oleh dua hal, yaitu harapan pasien terhadap kualitas (expected quality) dan persepsi pasien atas kualitas (perceived quality).” (Adhari, 2021). Sejumlah penelitian terdahulu juga memperkuat pentingnya hubungan antara Kualitas Pelayanan, Kepuasan, dan Loyalitas Pasien. Penelitian oleh (Lende et al., 2025) menyimpulkan bahwa “baik Kualitas Pelayanan maupun Kepuasan Pasien secara signifikan berpengaruh terhadap Loyalitas Pasien. Hasil ini mengindikasikan bahwa peningkatan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan akan memperkuat Loyalitas Pasien di rumah sakit. Sementara itu, (Rampi et al., 2024) menemukan bahwa “Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas tidak selalu bersifat langsung, namun dapat dimediasi oleh Kepuasan Pasien.” Hal ini juga didukung oleh temuan (Oktoriani, 2023) yang menyatakan bahwa “Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap loyalitas, baik secara langsung maupun melalui mediasi citra rumah sakit.”

Dengan mempertimbangkan fakta-fakta tersebut, dapat disimpulkan bahwa masih terdapat celah penelitian (research gap) dalam mengeksplorasi secara mendalam bagaimana kualitas pelayanan dan kepuasan pasien berkontribusi terhadap loyalitas, khususnya dalam konteks layanan eksekutif di rumah sakit daerah. Urgensi penelitian ini terletak pada kebutuhan untuk meningkatkan mutu layanan kesehatan yang tidak hanya memenuhi harapan pasien, tetapi juga mampu mempertahankan loyalitas mereka dalam jangka panjang, seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap layanan publik yang berkualitas, cepat, dan profesional.

Pemilihan topik ini didasari oleh persoalan nyata di lapangan, yaitu bagaimana RSUD Pasar Rebo, khususnya Klinik Eksekutif Rafflesia, dapat menjaga dan meningkatkan Loyalitas Pasien di tengah dinamika dan persaingan layanan kesehatan yang semakin kompetitif. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baik secara akademik dalam memperkaya kajian mengenai kualitas pelayanan kesehatan maupun secara praktis dalam memberikan masukan bagi manajemen rumah sakit.

LITERATUR REVIUW

Kajian Pustaka

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan dua variabel yang berpengaruh dalam membentuk Loyalitas pasien, khususnya dalam konteks pelayanan kesehatan. Kualitas pelayanan yang prima, yang mencakup aspek-aspek seperti keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles), yang dapat membangun kepercayaan dan kenyamanan pasien dalam berinteraksi dengan penyedia layanan. Di sisi lain, kepuasan yang timbul dari pengalaman positif terhadap produk, pelayanan, harga, akses lokasi, dan citra institusi akan memperkuat hubungan emosional pasien terhadap layanan yang diterima.

2. Loyalitas

Loyalitas pasien ditunjukkan melalui lima karakteristik utama sebagaimana dijelaskan oleh (Griffin, 2019), yaitu: “melakukan pembelian secara teratur (makes regular repeat purchases), membeli antar lini produk dan jasa (purchases across product and service lines), mereferensikan kepada orang lain (refers others), menunjukkan kekebalan terhadap daya tarik kompetitor (demonstrates immunity to the pull of the competition), dan menunjukkan sikap positif terhadap merek (shows a positive attitude toward the brand).” Dengan merujuk pada dasar teoritis tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang baik dan kepuasan yang tinggi akan memberikan kontribusi signifikan terhadap pembentukan loyalitas pasien secara menyeluruh.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif untuk menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) dan Kepuasan Pelanggan (X2) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) pada Klinik Eksekutif Rafflesia RSUD Pasar Rebo. Pendekatan ini dipilih untuk memperoleh gambaran yang sistematis, terukur, dan objektif mengenai hubungan antarvariabel yang diteliti. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner tertutup yang disusun secara terstruktur dan disampaikan langsung kepada pasien rawat jalan, serta melalui studi pustaka guna mendukung validitas teoritis.

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan berbagai uji statistik, meliputi uji validitas, reliabilitas, serta uji asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas), dilanjutkan dengan analisis regresi linier berganda dan uji hipotesis (uji t, uji F, dan koefisien determinasi) untuk menilai sejauh mana Kualitas Pelayanan dan Kepuasan memengaruhi Loyalitas Pasien. Pendekatan analitis ini bertujuan untuk memastikan keandalan instrumen, kelayakan model statistik, serta signifikansi hubungan antarvariabel yang diteliti.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien Klinik Eksekutif Rafflesia selama periode Januari hingga Mei 2025 yang berjumlah 7.529 orang. Penentuan ukuran sampel dilakukan menggunakan rumus Cochran sebagaimana dikemukakan oleh (Sugiyono, 2020) “untuk menentukan jumlah sampel yang diperlukan karena jumlah populasi yang sangat besar dan tidak diketahui secara pasti. Dengan menggunakan rumus tersebut, jumlah sampel yang dibutuhkan adalah 96 responden. Untuk keperluan penelitian ini, jumlah tersebut dibulatkan menjadi 100 responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Pengujian validitas item kuesioner yang telah diberikan kepada responden, serta tahapan pengolahan data tabulasi jawaban responden beserta variabel yang telah digunakan sebagai berikut:

Tabel 1 Hasil Uji Validitas

Variabel	Item Pernyataan	r hitung	r tabel	sig.	Ket
Kualitas Pelayanan (X1)	Pernyataan 1	.625**	0.1966	0.000	Valid
	Pernyataan 2	.696**	0.1966	0.000	Valid
	Pernyataan 3	.660**	0.1966	0.000	Valid
	Pernyataan 4	.638**	0.1966	0.000	Valid
	Pernyataan 5	.624**	0.1966	0.000	Valid
	Pernyataan 6	.723**	0.1966	0.000	Valid
	Pernyataan 7	.587**	0.1966	0.000	Valid
	Pernyataan 8	.448**	0.1966	0.000	Valid
	Pernyataan 9	.484**	0.1966	0.000	Valid
	Pernyataan 10	.398**	0.1966	0.000	Valid
Kepuasan Pasien (X2)	Pernyataan 1	.421**	0.1966	0.000	Valid
	Pernyataan 2	.391**	0.1966	0.000	Valid
	Pernyataan 3	.664**	0.1966	0.000	Valid
	Pernyataan 4	.638**	0.1966	0.000	Valid
	Pernyataan 5	.635**	0.1966	0.000	Valid
	Pernyataan 6	.517**	0.1966	0.000	Valid
	Pernyataan 7	.400**	0.1966	0.000	Valid
	Pernyataan 8	.450**	0.1966	0.002	Valid
	Pernyataan 9	.586**	0.1966	0.000	Valid
	Pernyataan 10	.433**	0.1966	0.000	Valid
Loyalitas Pasien (Y)	Pernyataan 1	.571**	0.1966	0.000	Valid
	Pernyataan 2	.582**	0.1966	0.000	Valid
	Pernyataan 3	.420**	0.1966	0.000	Valid
	Pernyataan 4	.496**	0.1966	0.000	Valid
	Pernyataan 5	.598**	0.1966	0.000	Valid
	Pernyataan 6	.411**	0.1966	0.000	Valid
	Pernyataan 7	.518**	0.1966	0.000	Valid
	Pernyataan 8	.575**	0.1966	0.000	Valid
	Pernyataan 9	.653**	0.1966	0.000	Valid
	Pernyataan 10	.442**	0.1966	0.000	Valid

Berdasarkan tabel r dengan tingkat signifikansi 0,05 dan jumlah responden sebanyak 100 orang, ditemukan bahwa nilai $n-2$ adalah 0,1966. Dari analisis ini dapat disimpulkan bahwa semua item yang terkait dengan variabel independen dan dependen telah memenuhi kriteria validitas, yakni nilai r yang dihitung lebih besar daripada nilai r yang tercantum dalam tabel. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid untuk mengukur variabel yang diteliti.

Uji Reliabilitas

Tingkat reliabilitas dari pertanyaan dalam kuesioner yang disajikan kepada responden dalam penelitian ini akan tercermin dalam tabel Reliability Statistics yang disajikan di bawah ini:

Tabel 2 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Nilai Baku	Hasil
Kualitas Pelayanan (X1)	0.794	0,6	Reliabel
Kepuasan Pelanggan (X2)	0.689	0,6	Reliabel
Loyalitas Pelanggan (Y)	0.714	0,6	Reliabel

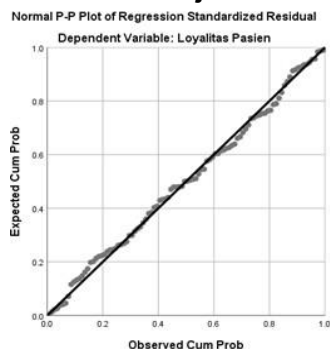
Sumber : Olah data SPSS 25, 2025

Berdasarkan tabel yang diberikan, dapat diamati bahwa nilai Cronbach's Alpha untuk variabel Kualitas Pelayanan (X1), Kepuasan Pelanggan (X2), dan Loyalitas Pelanggan (Y) semuanya melebihi angka 0,60. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa pernyataan-pernyataan yang telah diajukan kepada responden dapat diandalkan atau reliabel.

Uji Normalitas

Hasil uji normalitas ini akan memberikan gambaran apakah data-data dalam penelitian ini mengikuti distribusi normal atau tidak. Berikut adalah hasil uji normalitas dengan SPSS 25:

Gambar 2 Hasil Uji Normalitas



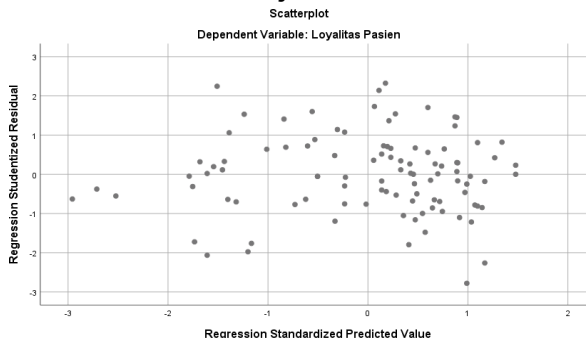
Sumber : Olah Data SPSS 25, 2025

Berdasarkan grafik normalitas P-P Plot di atas, terlihat bahwa variabel Loyalitas Pasien di Klinik Eksekutif Rafflesia RSUD Pasar Rebo menunjukkan distribusi yang normal atau mendekati normal. Titik-titik data juga mengikuti pola garis diagonal tersebut, menunjukkan kesesuaian dengan distribusi normal atau mendekati normal.

Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas dilakukan untuk mengetahui adanya ketidaksamaan residual dalam model regresi, yang apabila asumsi tidak terpenuhi maka model regresi dinyatakan tidak valid.

Gambar 3 Hasil Uji Heterokedastisitas



Sumber : Olah data SPSS 25, 2025

Berdasarkan gambar 3, hasil uji heteroskedastisitas di atas terlihat bahwa titik-titik data tersebar

merata di sekitar nilai 0 tanpa menunjukkan pola atau tren yang jelas. Hal ini menunjukkan bahwa dalam model regresi ini, tidak terdapat indikasi heteroskedastisitas, sehingga dapat disimpulkan bahwa asumsi model regresi tetap terpenuhi dengan baik.

Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dilakukan guna mengetahui terdapat tidaknya multikolinieritas pada model regresi.

Tabel 3 Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Tolerance	VIF
(Constant)		
Kualitas Pelayanan (X1)	.576	1.737
Kepuasan Pasien (X2)	.576	1.737

Sumber : Olah data SPSS 25, 2025

Berdasarkan data pada tabel di atas, kesimpulan dapat diambil bahwa nilai Variance Inflation Factor (VIF) untuk setiap variabel independen adalah kurang dari 10 (1.737), dan nilai tolerance untuk semua variabel independen melebihi 0.10 (0.576). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa tidak ada indikasi multikolinieritas yang terdeteksi dalam model regresi ini.

Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi berganda yang dilakukan adalah sebagai berikut:

Tabel 4 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Variabel	Constant	Coefficients Beta
Constant	1.201	
Kualitas Pelayanan (X1)	.284	.334
Kepuasan Pasien (X2)	.389	.402

Sumber : Olah data SPSS 25, 2025

$$Y = 1.201 + 0.284X1 + 0.389X2 + e$$

Persamaan di atas dapat dijelaskan bahwa:

1. Berdasarkan persamaan regresi linier berganda diatas diketahui bahwa nilai konstanta sebesar 1.201, artinya bila variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien dianggap konstan maka Loyalitas Pasien di Klinik Eksekutif Rafflesia RSUD Pasar Rebo sebesar 1.201 satuan.
2. Koefisien regresi dari variabel Kualitas Pelayanan (X1) sebesar 0.284, yang berarti bahwa setiap adanya peningkatan 1 persen pada nilai variabel Kualitas Pelayanan, maka akan meningkatkan Loyalitas Pasien di Klinik Eksekutif Rafflesia RSUD Pasar Rebo sebesar 0.284.
3. Koefisien regresi dari variabel Kepuasan Pasien (X2) sebesar 0.389 menyatakan bahwa setiap adanya penambahan 1 persen pada nilai variabel Kepuasan Pasien dengan asumsi variabel bebas lainnya konstan maka akan menaikkan variabel Loyalitas Pasien di Klinik Eksekutif Rafflesia RSUD Pasar Rebo sebesar 0.389.

Uji Koefisien Determinasi

Dengan menggunakan SPSS versi 25, koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel *output* berikut:

Tabel 5 Hasil Uji Koefisiensi Determinasi

Variabel	R	R square	Adjusted R square
Simultan	.669	.447	.436
Kualitas Pelayanan (X1)	.595	.355	.348
Kepuasan Pasien (X2)	.619	.383	.377

Sumber: olah data SPSS 25, 2025

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, terlihat bahwa nilai *adjusted R square* yang diperoleh adalah 0.436, yang berarti variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien secara simultan

memberikan kontribusi terhadap variabel Loyalitas Pasien sebesar 43,6% dan sisa 56,4% dipengaruhi oleh variabel lain di luar variabel yang diteliti.

Uji T

Uji statistik t menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel independen secara individual menerangkan variasi variabel dependen. Adapun hasil uji t adalah sebagai berikut:

Tabel 6 Hasil Uji t

Variabel	T tabel	T hitung	Sig.
Kualitas Pelayanan (X1)	1.984	3.355	.001
Kepuasan Pasien (X2)	1.984	4.038	.000

Sumber: olah data SPSS 25, 2025

Dari tabel di atas, dapat dilihat dari nilai t hitung (3.355) > t tabel (1.984) variabel Kualitas Pelayanan dengan signifikansi $0,001 < 0,05$ dapat diartikan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pasien di Klinik Eksekutif Rafflesia RSUD Pasar Rebo.

Pada variabel Kepuasan Pasien diperoleh nilai t hitung (4.038) > t tabel (1.984) dengan nilai signifikansi sebesar 0.000 yang berarti lebih kecil dari 0,05 dapat diartikan bahwa Kepuasan Pasien berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pasien di Klinik Eksekutif Rafflesia RSUD Pasar Rebo.

Uji F

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai Fhitung diperoleh sebesar 39.277 dan taraf signifikansi sebesar 0.000. Dari nilai-nilai di atas, terlihat bahwa nilai Fhitung (39.277) > Ftabel (3.09), dan taraf signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari tingkat signifikansi 0.05 sesuai dengan.

kriteria pengujian hipotesis bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya secara simultan kedua variabel bebas yaitu Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pasien di Klinik Eksekutif Rafflesia RSUD Pasar Rebo.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan, dapat ditarik simpulan bahwa:

1. Kualitas Pelayanan berpengaruh parsial terhadap Loyalitas Pasien di Klinik Eksekutif Rafflesia RSUD Pasar Rebo sebesar 34,8%. Hal ini berarti setiap adanya peningkatan pada Kualitas Pelayanan yang diberikan maka akan berdampak pada peningkatan Loyalitas Pasien di Klinik Eksekutif Rafflesia RSUD Pasar Rebo.
2. Kepuasan Pasien berpengaruh parsial terhadap Loyalitas Pasien di Klinik Eksekutif Rafflesia RSUD Pasar Rebo sebesar 37,7%. Hal ini berarti setiap adanya peningkatan pada Kepuasan Pasien, maka akan berdampak pada peningkatan Loyalitas Pasien di Klinik Eksekutif Rafflesia RSUD Pasar Rebo.
3. Kualitas Pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap Loyalitas Pasien di Klinik Eksekutif Rafflesia RSUD Pasar Rebo sebesar 43,6% dan 56,4% dipengaruhi oleh variabel lain di luar variabel yang diteliti.

DAFTAR PUSTAKA

Adhari, L. Z. (2021). Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust.

Griffin, J. (2020). Customer loyalty: How to earn it, how to keep it (Revised ed.). Jossey-Bass.

Lende, S., Yadi, S., & Zaharuddin. (2025). Dampak Sistem Informasi Manajemen, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien di Rumah Sakit XYZ. Arus Jurnal Sosial Dan Humaniora, 5(1), 223–231. <https://doi.org/10.57250/ajsh.v5i1.1040>

- Oktoriani, E. N. (2023). Pengaruh Citra Rumah Sakit, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien BPJS Rawat Inap. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia (JMIKI)*, 11(1), 80–85. <https://doi.org/10.33560/jmiki.v11i1.525>
- Rampi, C. N., Winoto Tj, H., & Fushen. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pasien Yang Dimediasi Kepuasan Pasien Di Klinik Utama Ardita. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*, 11(3), 1611–1626. <https://doi.org/10.35794/jmbi.v11i3.57420>
- Sugiyono. (2020). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R & D*. In Bandung: Alfabeta. Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2019). *Strategi Pemasaran*. Edisi 3. In CV. Andi Offset (Vol. 1, Issue 4).