

## Anteseden Kepuasan Pasien pada Pelayanan Klinik di Jakarta Menggunakan Kuisisioner KKP 2017 dan Dampaknya terhadap Loyalitas Pasien

**Joshua Borneoputra Widjaja**

*Magister Administrasi Rumah Sakit, Universitas Pelita Harapan*

**Albert Surya Wanasida**

*Magister Administrasi Rumah Sakit, Universitas Pelita Harapan*

**Penulis Korespondensi**

Joshua Borneoputra Widjaja

[joshua\\_putra@yahoo.com](mailto:joshua_putra@yahoo.com)

### ARTICLE INFO

#### Article history :

**Received:**

12 Juni 2025

**Revised:**

31 Maret 2026

**Accepted:**

11 Mei 2026

### ABSTRACT

*Health services in a competitive era demand high service quality to meet public expectations and build patient loyalty. This study aims to examine the influence of five dimensions of service quality - namely interpersonal behavior, professionalism behavior, convenience, financial aspects, and physical environment - on patient satisfaction, and measure the impact of patient satisfaction on patient loyalty in clinic services in Jakarta. The method used was descriptive quantitative research with a Structural Equation Modeling (SEM) approach using SmartPLS version 4.1.0.9. Primary data were obtained through the KKP-2017 questionnaire filled out by 142 patients who received outpatient services at the XYZ Clinic in April 2025, using purposive sampling technique. As a result, 85.0% of the patient satisfaction variable can be influenced by interpersonal behavior, professionalism behavior, comfort, financial aspects and the physical environment, while 15.0% is influenced by other variables outside the study. And 82.6% of the patient loyalty variable can be influenced by patient satisfaction, but the other 17.4% is influenced by other variables outside the study. The findings encourage clinic management to prioritize the development of medical professionalism, transparency in financial aspects, and improving the quality of the physical environment to build patient loyalty.*

**Keywords:** *Interpersonal Behavior, Professionalism Behavior, Convenience, Financial Aspects, Physical Environment*

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



## PENDAHULUAN

Pada masa kini, pelayanan kesehatan menghadapi berbagai tantangan. Tantangan tersebut hadir dikarenakan kebutuhan individu pada masa kini yang produktif. Masyarakat memerlukan dukungan kesehatan yang baik untuk dapat menjalani tingginya tingkat aktivitas mereka. Didukung juga dengan kemudahan dalam memperoleh informasi, masyarakat dewasa ini menjadi lebih cermat dalam mencari pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan yang dicari dan diharapkan masyarakat adalah pelayanan kesehatan dengan kualitas terbaik. Pada akhirnya hal tersebut membuat masyarakat memiliki tuntutan yang besar terhadap layanan kesehatan di rumah sakit. (Figueroa et al., 2019).

Maka, pelayanan kesehatan butuh loyalitas pasien. Loyalitas pasien merupakan kunci dari kesuksesan bisnis untuk penyedia layanan kesehatan, dan hasil pasien. Selama beberapa dasawarsa terakhir, persaingan di sektor kesehatan telah menjadi bagian penting dari reformasi kesehatan di banyak negara (Ubery et al., 2024). Zaman sekarang, lingkungan bisnis sangat kompetitif, dimana pasien dihadapkan banyak pilihan rumah sakit alternatif. Layanan seperti BPJS yang dilihat peningkatan penggunaannya pada pasien rawat jalan mulai pada tahun 2018, 2019 dan 2020 merupakan Upaya Indonesia untuk meningkatkan akses keuangan terhadap layanan kesehatan. Seperti di negara lain, pajak merupakan modal untuk mendanai penyediaan layanan atau mendaftarkan warganya dalam skema asuransi yang dikendalikan oleh pemerintah. (Saputri dan Surya. 2023) Selain itu, sektor kesehatan swasta terus berkembang, membuat industry kesehatan menjadi kompetitif. Lingkungan yang kompetitif mengharuskan penyedia layanan kesehatan menghadapi persaingan yang meningkat dan bersaing satu sama lain untuk mendapatkan pangsa pasar yang lebih besar. Di sisi lain, pasien memiliki kebebasan untuk memilih penyedia layanan kesehatan mereka. Kebebasan pasien untuk memilih telah menyebabkan persaingan yang ketat di antara penyedia layanan kesehatan. Pada situasi kompetitif, keberhasilan dalam perawatan kesehatan tidak hanya merupakan hasil dari keterampilan teknis yang baik dan penyediaan layanan berkualitas tinggi, tetapi juga memuaskan pelanggan dan mendorong mereka untuk kembali pada praktek tersebut. Loyalitas pasien dianggap sebagai faktor kunci dalam keberhasilan bisnis penyedia layanan kesehatan. Pada keadaan kompetitif, penyedia layanan kesehatan harus memperhatikan cara menarik dan mempertahankan pelanggan. Keberhasilan layanan kesehatan tidak hanya merupakan hasil dari kepuasan layanan kesehatan dan keterampilan teknis yang sangat baik, tetapi juga hasil dari loyalitas pasien. Loyalitas merupakan perilaku pelanggan untuk terus menerima layanan dari penyedia layanan. Loyalitas pasien kemudian dapat didefinisikan sebagai niat untuk memilih institusi yang sama lagi untuk kebutuhan perawatan kesehatan di masa depan atau merekomendasikannya kepada keluarga dan teman. (Ubery et al., 2024; Sofia. 2023)

Kepuasan pasien didefinisikan oleh perasaan yang dirasakan oleh pasien berdasarkan penilaian kecocokan antara pengharapan pasien dan performa penyedia layanan. Pelanggan senang ketika performa memenuhi atau melampaui harapan, dan akan kecewa apabila tidak. Kepuasan disebut menjadi prediktor dari tujuan perilaku. Pasien

yang puas akan datang kembali kepada penyedia layanan yang sama dan merekomendasikan mereka kepada keluarga dan teman-teman. Kepuasan mencerminkan penilaian positif pasien dari pengalaman layanan kesehatan. Pelanggan yang puas dengan kualitas pelayanan yang disediakan menyebabkan loyalitas pelanggan dan meningkatkan niat beli pelanggan. (Sofia, 2023)

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Khotib (Khotib et al., 2024) dapat bahwa kepuasan pasien berbanding lurus dengan retensi pasien. Penelitian tersebut dilakukan di Rumah Sakit Amelia Pare Kediri dengan responden merupakan pasien yang berkunjung ke Rumah Sakit tersebut, baik rawat jalan maupun rawat inap (Khotib et al., 2024). Dari 100 pasien yang diteliti, 94 pasien merasa puas, dan dari 100 pasien yang diteliti, 86 pasien mengekspresikan keinginan untuk berkunjung kembali. Dapat disimpulkan dari tabel tersebut bahwa pola kepuasan pasien dan retensi pasien sangat jelas, yaitu dimana pasien merasa puas dengan layanan yang mereka terima (94%), maka pasien lebih cenderung kembali menggunakan layanan kesehatan tersebut (86%)

## **KERANGKA TEORITIS DAN STUDI EMPIRIS**

### **Perilaku Interpersonal**

Perilaku Interpersonal dalam konteks pelayanan kesehatan mengacu kepada kualitas interaksi pribadi antara penyedia layanan kesehatan dan pasien. Lingkup ini mencakup aspek seperti empati, rasa hormat, kesopanan, dan dukungan emosional yang ditunjukkan oleh para pelayan kesehatan profesional. Dalam kerangka standar PSQ-18, variabel ini paling sesuai dengan lingkup “sikap interpersonal”, yang mengevaluasi bagaimana penyedia layanan kesehatan dapat berinteraksi dengan pasien pada tingkat personal. (Leow, Liew. 2022)

Signifikansi perilaku interpersonal dalam layanan kesehatan sangatlah penting. Penelitian menunjukkan bahwa pasien secara konsisten menilai keterampilan interpersonal penyedia layanan sebagai hal yang sangat penting dalam penilaian kepuasan mereka secara keseluruhan. Menurut studi klinik psikiatri rawat jalan, pasien melaporkan kepuasan tinggi terhadap perilaku interpersonal dan komunikasi kepada klinisi (Skor PSQ-18 rata-rata  $4,21 \pm 0,66$  pada skala 5 poin), menunjukkan bahwa peran sentral aspek tersebut dalam pasien (Romanowicz et al., 2022). Demikian pula, dalam studi potong lintang klinik perawatan primer, sikap interpersonal diukur sebagai salah satu dari tujuh lingkup dengan skor rata-rata  $7,87 \pm 1,20$  dari kemungkinan 10 poin (Leow dan Liew. 2022).

### **Perilaku Professionalisme**

Perilaku Profesionalisme mencakup kompetensi klinis penyedia layanan, kepatuhan pada standar medis, akurasi diagnostik, dan perilaku profesionalisme secara keseluruhan. Lingkup ini mengevaluasi persepsi pasien terhadap pengetahuan, keterampilan, keahlian, dan kemampuan profesional penyedia layanan mereka dalam memberikan layanan kesehatan. Daya tanggap dan empati, secara signifikan dan positif mempengaruhi kepuasan pasien. Pemberian layanan kualitas tinggi membina kepercayaan dan kepuasan pasien, yang penting bagi pengalaman positif pasien (Mei, Xu, Li. 2020). Dalam

instrument Patient Satisfaction Questionnaire Short Form 18 (PSQ-18), variabel tersebut sesuai dengan lingkup “Kualitas Teknis” yang berisi empat butir yang dirancang khusus untuk menilai persepsi pasien terhadap kompetensi klinis dan profesionalisme penyedia layanan mereka. Lingkup tersebut mengukur apakah pasien percaya mereka menerima perawatan yang memenuhi standar profesional dan mencerminkan pengetahuan medis terkini. Sebuah studi klinik perawatan primer menunjukkan bahwa lingkup Perilaku Profesionalisme menerima skor rata-rata 15,28 dengan standar deviasi  $\pm 1,94$  dari kemungkinan 20 poin, menunjukkan persepsi positif secara umum terhadap Kompetensi Teknis penyedia layanan (Leow dan Liew. 2022). Temuan tersebut selaras dengan penelitian yang lebih luas yang menunjukkan bahwa pasien menghargai perilaku profesionalisme tetapi mungkin menggunakan petunjuk interpersonal sebagai indikator tidak langsung untuk menilai kompetensi teknis, karena mereka seringkali tidak memiliki pengetahuan khusus untuk mengevaluasi keahlian klinis secara langsung.

### **Kenyamanan**

Kenyamanan adalah variabel multidimensi yang mencakup aksesibilitas fisik, ketersediaan janji temu, waktu tunggu, kemudahan navigasi, dan kenyamanan secara keseluruhan di fasilitas kesehatan. Variabel ini menggabungkan elemen dari lingkup standar PSQ-18 “accessibility and convenience” sambil berpotensi memasukkan aspek tambahan terkait kenyamanan (Pagkalinawan et al., 2022). Pada PSQ-18, aksesibilitas dan kenyamanan diukur melalui empat butir yang menilai persepsi pasien tentang seberapa mudah mereka dapat mengakses perawatan saat dibutuhkan. Studi klinik perawatan primer melaporkan bahwa domain ini menerima skor kepuasan terendah (hanya 66.40% dari skor maksimum 100% yang mungkin). Hal ini menunjukkan bahwa masalah akses merupakan tantangan umum di berbagai lingkungan pelayanan kesehatan. Studi yang sama menemukan bahwa skor rata-rata untuk domain ini adalah 13,28 dengan standar deviasi  $\pm 2,23$  dari kemungkinan 20 poin. (Leow, Liew. 2022; Romanowicz et al., 2022; Saultz et al., 2015).

### **Aspek Finansial**

Aspek finansial merujuk kepada dimensi ekonomi dari pemberian layanan kesehatan, termasuk biaya, cakupan asuransi, transparansi penagihan, dan persepsi nilai uang. Variabel tersebut berkaitan dengan domain “Aspek Finansial” secara langsung dalam PSQ-18. (Leow, Liew. 2022; Vahab et al., 2016)

Pada sistem pelayanan kesehatan modern, pertimbangan finansial secara signifikan dapat mempengaruhi kepuasan pasien dan perilaku pencarian layanan kesehatan. Pelayanan Kesehatan dengan performa finansial yang kuat cenderung menyediakan pelayanan kesehatan yang lebih tinggi, yang berakhir dengan meningkatkan kepuasan pasien (Akinleye et al., 2019). Pelayanan kesehatan yang lebih stabil secara keuangan dapat mengandalkan sistem dan berinvestasi pada peningkatan mutu, sehingga meningkatkan kepuasan pasien. Studi klinik perawatan primer melaporkan skor rata-rata  $7,53 \pm 1,34$  dari 10 poin yang mungkin untuk aspek finansial, sehingga domain tersebut terletak di pertengahan apabila dibandingkan dengan domain lainnya. Temuan tersebut

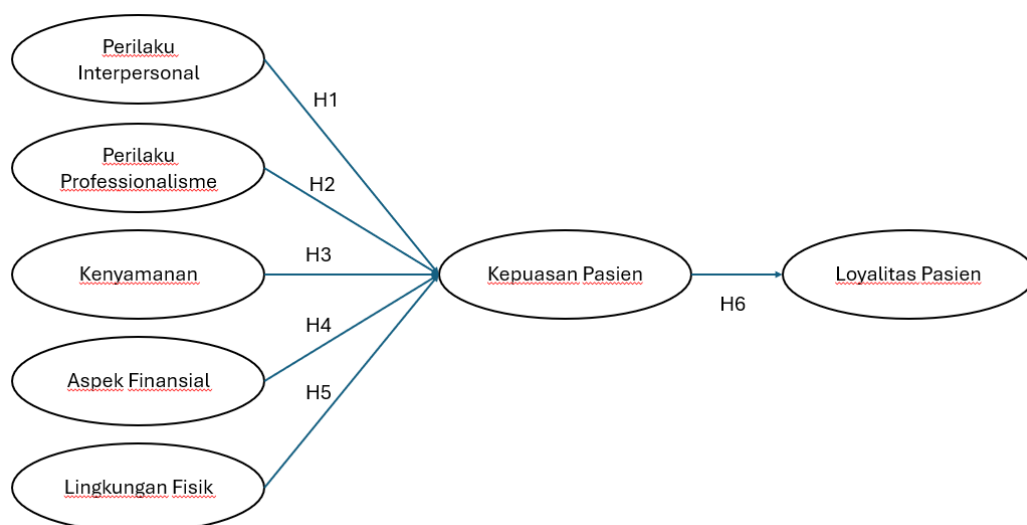
menunjukkan hubungan rumit yang dimiliki pasien dengan biaya layanan kesehatan dengan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien secara keseluruhan. (Leow, Liew. 2022)

### Lingkungan Fisik

Lingkungan fisik mencakup aspek-aspek berwujud dari fasilitas kesehatan, termasuk kebersihan, kenyamanan, privasi, tingkat kebisingan, kualitas estetika, dan suasana secara keseluruhan. Variabel tersebut merupakan perluasan dari standar domain PSQ-18, mencerminkan pengakuan yang semakin berkembang terhadap faktor Lingkungan Fisik dalam pengalaman pasien. Walaupun tidak secara eksplisit dimasukkan sebagai domain terpisah pada kuesioner PSQ-18 asli, namun Lingkungan Fisik semakin diakui sebagai kontributor signifikan terhadap kepuasan pasien. Pada penelitian lain, faktor seperti suasana dan kebersihan, dimana pada klinik praktik umum, faktor tersebut secara signifikan mempengaruhi kepuasan pasien, dengan nilai Cronbach's Alpha 0.906, menunjukkan reliabilitas yang tinggi. (Ai et al., 2022; Zun et al., 2018; AL-Mhasnah et al., 2018)

Lingkungan Fisik juga ada kemiripannya apabila dibandingkan pada kuesioner SERVQUAL, oleh butir Tangibles, yaitu merujuk kepada fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan pelayan kesehatan, dan sering kali merupakan butir kritis pada kepuasan pasien, terutama pada penelitian yang dilakukan oleh Zun (Zun et al., 2018), dengan ekspektasi mencapai poin 4,44 dari total maksimum 5 poin, tetapi persepsi pasien merupakan 4,19 poin dari total maksimum 5 poin memperlihatkan kesenjangan yang paling besar apabila dibandingkan oleh komponen SERVQUAL yang lainnya. Pada studi lain yang dilakukan oleh Konerding (Konerding et al., 2019), korelasi Lingkungan fisik berkorelasi hanya 0,48 poin terhadap kepuasan pasien secara umum, hanya 0,01 poin lebih tinggi dibandingkan dengan butir terendah, yaitu *assurance*.

Dari uraian yang telah terpapar di atas, maka model penelitian adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Model Penelitian

## Hipotesis

- H1 :Perilaku Interpersonal berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pasien
- H2 :Perilaku Profesionalisme berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pasien
- H3 :Kenyamanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pasien
- H4 :Aspek Finansial berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pasien
- H5 :Lingkungan Fisik berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pasien
- H6 :Kepuasan Pasien memiliki pengaruh terhadap Loyalitas Pasien

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini termasuk penelitian deskriptif kuantitatif dengan pengujian hipotesis dengan tujuan menguji dan menganalisis pengaruh antar variabel dalam model penelitian. Signifikansi hubungan dinilai melalui pengujian statistik inferensial. Hasil yang didukung data pengujian dapat digeneralisasi pada populasi yang lebih luas (Sekaran, Bougie. 2020). Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan bagaimana Perilaku Interpersonal, Perilaku Professionalisme, Kenyamanan, Aspek Finansial dan Lingkungan Fisik berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien, dan bagaimana Kepuasan Pasien berpengaruh terhadap Loyalitas Pasien. Variabel independen dalam penelitian ini adalah Perilaku Interpersonal, Perilaku Professionalisme, Kenyamanan, Aspek Finansial dan Lingkungan Fisik, sedangkan variabel mediasi adalah Kepuasan Pasien, dan variabel dependen yang dianalisis adalah Loyalitas Pasien. Penelitian ini berusaha menentukan aspek yang paling berperan dalam meningkatkan kepuasan pasien di antara kelima variabel tersebut, yang juga akan berpengaruh terhadap loyalitas pasien. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif korelasional, dengan studi berbasis korelasi untuk memahami hubungan antara variabel. Populasi penelitian mencakup seluruh pasien yang mendapatkan pelayanan di poli rawat jalan Klinik XYZ dalam periode April 2025. Sampel dipilih menggunakan *non-random purposive sampling*, melibatkan 142 responden yang memenuhi kriteria inklusi setelah memberikan *informed consent*. Data yang dikumpulkan bersumber dari data primer serta formulir umpan balik yang diisi oleh pasien setelah menerima layanan dari Poli Rawat Jalan. Untuk analisis data, penelitian ini mengadopsi metode *Structural Equation Model (SEM)* dengan pendekatan pengukuran menggunakan *SmartPLS* versi 4.1.0.9. Model ini digunakan untuk menilai intensitas hubungan antara variabel penelitian serta menguji hipotesis yang telah dirumuskan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Validitas Instrumen Penelitian

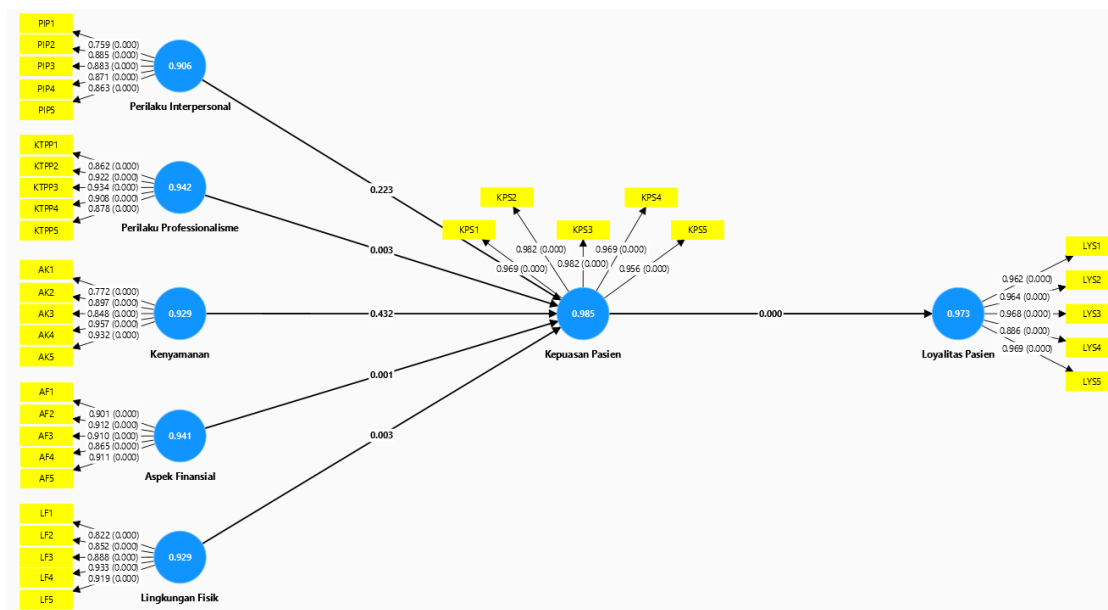
Validasi dan reliabilitas data dalam penelitian ini diuji menggunakan kalkulasi algoritma PLS. Nilai *outer loading* digunakan untuk menilai *convergent validity*, sedangkan *cross loading* digunakan untuk menguji *discriminant validity*. Selain itu, uji reliabilitas dilakukan dengan mengacu kepada *composite reliability*, *Cronbach's Alpha*, dan *Average Variance Extracted (AVE)*.

**Tabel 1. Nilai Outer Loading**

Variabel	Indikator	Nilai <i>Loading Factor</i>	Syarat	Keterangan
Perilaku Interpersonal	PIP1	0,759	> 0.7	Valid
	PIP2	0,885	> 0.7	Valid
	PIP3	0,883	> 0.7	Valid
	PIP4	0,871	> 0.7	Valid
	PIP5	0,863	> 0.7	Valid
Perilaku Professionalisme	KTPP1	0,862	> 0.7	Valid
	KTPP2	0,922	> 0.7	Valid
	KTPP3	0,934	> 0.7	Valid
	KTPP4	0,908	> 0.7	Valid
	KTPP5	0,878	> 0.7	Valid
Kenyamanan	AK1	0,772	> 0.7	Valid
	AK2	0,897	> 0.7	Valid
	AK3	0,848	> 0.7	Valid
	AK4	0,957	> 0.7	Valid
	AK5	0,932	> 0.7	Valid
Aspek Finansial	AF1	0,901	> 0.7	Valid
	AF2	0,912	> 0.7	Valid
	AF3	0,910	> 0.7	Valid
	AF4	0,865	> 0.7	Valid
	AF5	0,911	> 0.7	Valid
Lingkungan Fisik	LF1	0,822	> 0.7	Valid
	LF2	0,852	> 0.7	Valid
	LF3	0,888	> 0.7	Valid
	LF4	0,933	> 0.7	Valid
	LF5	0,919	> 0.7	Valid
Kepuasan Pasien	KPS1	0,969	> 0.7	Valid
	KPS2	0,982	> 0.7	Valid
	KPS3	0,982	> 0.7	Valid
	KPS4	0,969	> 0.7	Valid
	KPS5	0,956	> 0.7	Valid
Loyalitas Pasien	LYS1	0,962	> 0.7	Valid
	LYS2	0,964	> 0.7	Valid
	LYS3	0,968	> 0.7	Valid
	LYS4	0,886	> 0.7	Valid
	LYS5	0,969	> 0.7	Valid

Sumber: Hasil Analisis Data menggunakan SmartPLS 4.1.0.9 (2025)

Dapat dilihat bahwa seluruh nilai *loading factor* dari seluruh indikator yang digunakan untuk mengukur variabel tersebut merupakan lebih dari 0.7, membuktikan seluruh indikator yang digunakan adalah valid dan telah memenuhi *convergent validity*, sehingga seluruh butir indikator akan dimasukkan oleh peneliti.



Gambar 2. Outer Model

Tabel 2. Nilai AVE (Average Variance Extracted) bersama variabel penelitian

Variabel	Nilai AVE
Perilaku Interpersonal	0,729
Perilaku Professionalisme	0,812
Kenyamanan	0,781
Aspek Finansial	0,810
Lingkungan Fisik	0,781
Kepuasan Pasien	0,944
Loyalitas Pasien	0,903

Sumber: Hasil Analisis Data menggunakan SmartPLS 4.1.0.9 (2025)

*Discriminant validity* yang dilihat melalui nilai AVE yang tertera pada variabel Perilaku Interpersonal, Perilaku Professionalisme, Kenyamanan, Aspek Finansial, Lingkungan Fisik, Kepuasan Pasien dan Loyalitas pasien dari model penelitian, nilainya lebih dari 0,5 sehingga dapat dilanjutkan ke tahap analisis berikutnya. Dengan demikian, baik *discriminant validity* maupun *convergent validity* telah terpenuhi dan model penelitian memiliki validitas yang memadai.

Tabel 3. Nilai Composite Reliability

Variabel	Composite Reliability	Cronbach's Alpha
Perilaku Interpersonal	0,916	0,906
Perilaku Professionalisme	0,943	0,942
Kenyamanan	0,942	0,929
Aspek Finansial	0,943	0,941

Lingkungan Fisik	0,932	0,929
Kepuasan Pasien	0,985	0,985
Loyalitas Pasien	0,975	0,973

Sumber: Hasil Analisis Data menggunakan SmartPLS 4.1.0.9 (2025)

Seluruh Variabel dari model penelitian memperlihatkan bahwa setiap variabel menunjukkan nilai *composite reliability* lebih dari 0,7, yang menunjukkan tingkat reliabilitas yang kuat. Sedangkan nilai *Cronbach's Alpha*, diambil dari model penelitian, menunjukkan nilai di atas 0,6, yang menunjukkan konsistensi internal yang memadai, sehingga dapat disimpulkan bahwa model penelitian telah memenuhi kriteria reliabilitas berdasarkan kedua indikator tersebut.

### Pengujian Struktural Model

#### Uji Koefisien Determinasi/ R Squared ( $R^2$ )

Suatu model diukur kemampuannya dalam menjelaskan variasi dalam variabel dependen menggunakan *Coefficient of Determination*, atau Koefisien determinasi. Rentang nilai tersebut antara 0 dan 1, apabila nilai mendekati 1, menunjukkan bahwa model memiliki kemampuan tinggi dalam menjelaskan variabilitas variabel dependen. Dalam konteks ini, nilai  $R^2$  memberikan gambaran mengenai sejauh mana hubungan antara variabel independent dan variabel dependen dalam persamaan penelitian.

**Tabel 4. Nilai  $R^2$  Adjusted**

Variabel	Nilai $R^2$ Adjusted
Kepuasan Pasien	0,850
Loyalitas Pasien	0,826

Sumber: Hasil Analisis Data menggunakan SmartPLS 4.1.0.9 (2025)

Nilai  $R^2$  Adjusted untuk variabel Kepuasan pasien adalah 0,850, sedangkan nilai  $R^2$  Adjusted untuk variabel Loyalitas pasien adalah 0,826. Ini menunjukkan bahwa 85,0% variabel Kepuasan Pasien dan 82,6% variabel Loyalitas Pasien dipengaruhi oleh lima variabel utama, yaitu Perilaku Interpersonal, Perilaku Professionalisme, Kenyamanan, Aspek Finansial dan Lingkungan Fisik, dan sisa 15,0% variabel Kepuasan Pasien dan sisa 17,4% variabel Loyalitas Pasien dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak masuk dalam penelitian ini.

**Tabel 5. Hasil Path Coefficient, T statistics, dan P-Values**

	Original sample	T statistics	P-values	Kesimpulan
Perilaku Interpersonal - > Kepuasan Pasien	0.099	0.763	0.223	H1 Tidak Diterima
Perilaku Professionalisme -> Kepuasan Pasien	0.394	2.714	0.003	H2 Diterima
Kenyamanan -> Kepuasan Pasien	-0.023	0.172	0.432	H3 Tidak Diterima
Aspek Finansial -> Kepuasan Pasien	0.285	3.181	0.001	H4 Diterima
Lingkungan Fisik -> Kepuasan Pasien	0.235	2.729	0.003	H5 Diterima
Kepuasan Pasien -> Loyalitas Pasien	0.909	25.659	0.000	H6 Diterima

Sumber: Hasil Analisis Data menggunakan SmartPLS 4.1.0.9 (2025)

Tabel di atas mengindikasikan bahwa 4 dari 6 hipotesis, yakni Hipotesis 2, 4, 5 dan 6 diterima, sedangkan Hipotesis 1 dan 3 tidak diterima karena tidak memenuhi kriteria signifikansi ( $P\text{-values} < 0,05$ ), dan kondisi tersebut mengindikasikan bahwa variabel-variabel tersebut tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien.

## Diskusi

### Pengaruh Perilaku Interpersonal terhadap Kepuasan Pasien

Hasil analisis untuk pengaruh perilaku interpersonal terhadap kepuasan pasien tidak signifikan (koefisien = 0.099,  $p = 0.223$ ). Meskipun sejumlah literatur, seperti Leow dan Liew (2022), menekankan pentingnya interaksi personal yang ramah dan empatik dalam menentukan kepuasan, dalam konteks penelitian ini perbedaan tingkat perilaku interpersonal tampaknya tidak berkontribusi besar pada persepsi kepuasan pasien. Kemungkinan hal ini disebabkan oleh terbentuknya standar layanan dasar yang sudah memadai, sehingga variasi dalam perilaku interpersonal tidak lagi berpengaruh signifikan. Kemungkinan yang lain adalah standar klinik sudah mencapai tahap yang memadai (akreditasi paripurna), sehingga variasi kecil dalam interaksi interpersonal tidak lagi menjadi pendorong perbedaan kepuasan. Kemungkinan lain adalah dokter yang sudah terkenal reputasinya, sehingga pasien cenderung untuk tidak memperhatikan tenaga medis yang lain selain dokter akibat reputasi dokter yang sangat baik. Selain itu, pasien datang dari berbagai ras, suku dan budaya, sehingga pasien memiliki ekspektasi yang berbeda-beda.

### **Pengaruh Perilaku Profesionalisme terhadap Kepuasan Pasien**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perilaku profesionalisme memiliki dampak positif yang signifikan terhadap kepuasan pasien (koefisien = 0.394,  $p = 0.003$ ). Sikap profesional, kompetensi klinis, dan kepatuhan terhadap standar medis menjadi elemen kunci yang menciptakan kepercayaan dan kepuasan pasien. Temuan ini konsisten dengan penelitian Mei, Xu, dan Li (2020) yang menekankan bahwa kualitas teknis dan sikap profesional merupakan aspek fundamental dalam pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas profesionalisme di antara staf kesehatan dapat berperan penting dalam memperoleh tingkat kepuasan yang lebih tinggi di kalangan pasien.

### **Pengaruh Kenyamanan terhadap Kepuasan Pasien**

Hipotesis mengenai pengaruh kenyamanan pada kepuasan pasien tidak diterima (koefisien =  $-0.023$ ,  $p = 0.432$ ). Hasil ini menunjukkan bahwa meskipun kenyamanan fasilitas—seperti waktu tunggu, akses lokasi, dan kemudahan navigasi—dianggap penting, variabel ini tidak secara signifikan mempengaruhi keseluruhan tingkat kepuasan pasien dalam penelitian ini. Salah satu kemungkinan penyebabnya adalah bahwa faktor kenyamanan sudah mencapai standar memadai sehingga variasi kecil di antaranya tidak cukup berperan dalam merubah persepsi kepuasan. Hal ini sejalan dengan temuan Pagkalinawan (Pagkalinawan et al., 2022) yang menyebutkan bahwa kenyamanan tidak selalu menjadi determinan utama dalam konteks pelayanan rawat jalan. Hal berikutnya adalah karena pada tahun ini klinik tersebut menjalani akreditasi, dan hasilnya mencapai paripurna, sehingga meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan klinik tersebut. Faktor usia klinik yang sudah lebih dari 40 tahun beroperasi merupakan reputasi bagi klinik tersendiri sehingga kenyamanan klinik sudah dianggap sebagai standar. Lokasi klinik yang letaknya di pertengahan kota juga tidak cukup untuk mempengaruhi persepsi keseluruhan pasien. Akibatnya, meskipun kenyamanan seharusnya berperan, budaya layanan yang telah membentuk ekspektasi standar kenyamanan bisa membuat faktor kenyamanan tidak lagi menjadi pendorong utama dalam kepuasan pasien.

### **Pengaruh Aspek Finansial terhadap Kepuasan Pasien**

Hasil analisis menunjukkan bahwa aspek finansial memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (koefisien = 0.285,  $p = 0.001$ ). Temuan ini mengindikasikan bahwa persepsi positif pasien terhadap biaya, transparansi penagihan, dan nilai uang yang

diperoleh dari layanan kesehatan berperan penting dalam meningkatkan kepuasan mereka. Hasil tersebut sejalan dengan penelitian Akinleye (Akinleye et al., 2019) yang menyatakan bahwa stabilitas performa finansial dalam penyediaan layanan kesehatan dapat meningkatkan kepuasan pasien. Dengan demikian, pengelolaan aspek finansial yang efisien dan transparan merupakan salah satu kunci keberhasilan dalam meningkatkan kepuasan pasien di klinik.

### **Pengaruh Lingkungan Fisik terhadap Kepuasan Pasien**

Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa lingkungan fisik memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pasien (koefisien = 0.235,  $p = 0.003$ ). Variabel ini mencakup aspek kebersihan, kenyamanan ruang, privasi, dan estetika fasilitas. Temuan ini sejalan dengan penelitian Zun (Zun et al., 2018) dan Konerding (Konerding et al., 2019) yang menyoroti bahwa kualitas lingkungan fisik merupakan faktor penting dalam pembentukan persepsi positif pasien terhadap layanan kesehatan. Dengan perbaikan dan pemeliharaan lingkungan fisik yang optimal, klinik dapat meningkatkan tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan.

### **Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien**

Pengujian jalur antara kepuasan pasien dan loyalitas pasien menghasilkan nilai koefisien yang sangat tinggi (0.909,  $p < 0.001$ ). Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan yang dirasakan oleh pasien sangat berpengaruh dalam meningkatkan niat mereka untuk kembali menggunakan layanan dan merekomendasikannya kepada orang lain. Temuan ini mendukung kerangka teoretis yang menempatkan kepuasan sebagai prediktor utama loyalitas, sebagaimana diperkuat oleh penelitian Sofia (2023) dan Uberty (Uberty et al., 2024). Oleh karena itu, strategi peningkatan kepuasan pasien secara langsung berkontribusi pada upaya membangun basis pelanggan yang loyal.

## **KESIMPULAN**

Merujuk kepada penelitian di atas, penelitian menunjukkan bahwa dari ketiga variabel dari, Perilaku Professionalisme, Aspek Finansial dan Lingkungan fisik memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien yang dimediasi oleh kepuasan pasien. Hal tersebut mengindikasikan bahwa pasien menilai perilaku professionalism, biaya dan lingkungan fisik sebagai faktor utama yang meningkatkan kepuasan pasien. Sementara,

variabel perilaku interpersonal dan kenyamanan tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan, yang mungkin disebabkan oleh standar dasar layanan yang sudah terpenuhi atau adanya faktor lain yang belum terukur secara optimal.

Hasil penelitian juga menegaskan bahwa kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Semakin tinggi tingkat kepuasan, semakin besar pula kemungkinan pasien untuk kembali menggunakan layanan serta merekomendasikan kepada orang lain.

## REFERENSI

- Figueroa, C. A., Harrison, R., Chauhan, A., & Meyer, L. (2019). *Priorities and challenges for Health Leadership and Workforce Management globally: A rapid review*. BMC Health Services Research, 19(1). <https://doi.org/10.1186/s12913-019-4080-7>
- Ubery, Y. F., & Ernawaty, E. (2024). Determinants of patient loyalty: *A systematic review*. MAHESA: Malahayati Health Student Journal, 4(9), 4127–4147. <https://doi.org/10.33024/mahesa.v4i9.15612>
- Sofia, T. A. (2023). *The effect of patient satisfaction on patient loyalty mediated by Patient Trust and Hospital brand image at the Jakarta Education Dental and Oral Hospital*. Journal of Social Research, 2(3), 765–780. <https://doi.org/10.55324/josr.v2i3.727>
- Saputri, A. D., & Surya, N. T. (2023). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pasien BPJS Kesehatan di RSUD Waras Wiris Kabupaten Boyolali*. Universitas Kusuma Husada Surakarta. Retrieved from [https://eprints.ukh.ac.id/id/eprint/5041/1/JURNAL%20ALFIRA%20DEA%20SAPUTRI\\_%28AK19007%29.pdf](https://eprints.ukh.ac.id/id/eprint/5041/1/JURNAL%20ALFIRA%20DEA%20SAPUTRI_%28AK19007%29.pdf)
- Mei, Y., Xu, X., & Li, X. (2020). *Encouraging patient engagement behaviors from the perspective of functional quality*. International Journal of Environmental Research and Public Health, 17(22), 8613. <https://doi.org/10.3390/ijerph17228613>
- Romanowicz, M., Oesterle, T. S., Croarkin, P. E., & Sutor, B. (2022). *Measuring patient satisfaction in an outpatient psychiatric clinic. what factors play a role?* Annals of General Psychiatry, 21(1). <https://doi.org/10.1186/s12991-022-00379-1>
- Pagkalinawan, A. Angel. G., Castro, R. D. P. D., Lamoriza, K. C. P., Pascual, A. R. A., Tinamisan, M. M. E., Tosoc, R. M., & MPT. (2022). *Adapting Patient Satisfaction Questionnaire-18 (PSQ-18) for Physical Therapy Patients Undergoing Telerehabilitation in National Capital Region (NCR), Philippines*. Asia Pacific Journal of Allied Health Sciences, 5(2), 82–90. Retrieved from <https://research.lpubatangas.edu.ph/wp-content/uploads/2022/09/12-APJAHS-2022-24.pdf>
- Vahab, S. A., Madi, D., Ramapuram, J., Bhaskaran, U., & Achappa, B. (2016). *Level of satisfaction among people living with HIV (PLHIV) attending the HIV clinic of Tertiary Care Center in Southern India*. Journal of Clinical and Diagnostic

Research, 8–10. <https://doi.org/10.7860/jcdr/2016/19100.7557>

- Akinleye, D. D., McNutt, L.-A., Lazariu, V., & McLaughlin, C. C. (2019). *Correlation between hospital finances and quality and safety of patient care*. Plos One, 14(8). <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0219124>
- Ai, Y., Rahman, M. K., Newaz, Md. S., Gazi, Md. A., Rahaman, Md. A., Mamun, A. A., & Chen, X. (2022). *Determinants of patients' satisfaction and trust toward Healthcare Service Environment in general practice clinics*. Frontiers in Psychology, 13. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.856750>
- Saultz, J. W., & Albedaiwi, W. (2004). *Interpersonal continuity of care and patient satisfaction: A critical review*. The Annals of Family Medicine, 2(5), 445–451. <https://doi.org/10.1370/afm.91>
- Zun, A. B., Ibrahim, M. I., & Hamid, A. A. (2018). *Level of satisfaction on service quality dimensions based on SERVQUAL model among patients attending 1 malaysia clinic in Kota Bharu, Malaysia*. Oman Medical Journal, 33(5), 416–422. <https://doi.org/10.5001/omj.2018.76>
- AL-Mhasnah, A. M., Salleh, F., Afthanorhan, A., & Ghazali, P. L. (2018). *The relationship between services quality and customer satisfaction among Jordanian Healthcare Sector*. Management Science Letters, 1413–1420. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2018.10.003>