

Dampak Citra dan Kualitas Layanan Rumah Sakit terhadap Kepuasan Pasien serta Implikasinya terhadap Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Mata Lampung Eye Center

Rachmi Lestari P.R.¹, Kosasih², Rulia³, Farida Yuliaty⁴, Ety Sofia Mariati Asnar⁵

Universitas Sangga Buana YPKP, Indonesia

Rachmirukmono@gmail.com¹, kosasih@usbykp.ac.id², rulia_rudayat@yahoo.com³,
farida.yuliaty@usbykp.ac.id⁴, ettyasnar@gmail.com⁵

Submitted: 24th March 2025 | **Edited:** 26th April 2025 | **Issued:** 01st May 2025

Cited on: Lestari P. R. R., Kosasih, K., Rulia, R., Yuliaty, F., & Asnar, E. S. M. (2025). Dampak Citra dan Kualitas Layanan Rumah Sakit terhadap Kepuasan Pasien serta Implikasinya terhadap Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Mata Lampung Eye Center. *AKADEMIK: Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis*, 5(2), 1051-1064.

ABSTRACT

This study aims to evaluate the impact of hospital image and service quality on patient satisfaction and its effect on patient loyalty at Lampung Eye Center Hospital. The approach used in this study is a quantitative method with survey techniques. Data was collected through questionnaires distributed to the hospital's patients. The results reveal that both hospital image and service quality have a positive and significant effect on patient satisfaction, both individually and simultaneously. Furthermore, it was found that patient satisfaction significantly affects patient loyalty. Meanwhile, the direct effect of hospital image on patient loyalty was not significant, whereas service quality has a positive and significant direct effect on patient loyalty. Overall, hospital image, service quality, and patient satisfaction contribute positively to patient loyalty. Therefore, this study recommends that the hospital continues to strengthen its positive image, improve service quality, and prioritize patient satisfaction to ensure sustained loyalty.

Keywords: Hospital Image, Service Quality, Patient Satisfaction, Patient Loyalty

PENDAHULUAN

Industri kesehatan berkontribusi besar terhadap kesehatan masyarakat, perekonomian, dan kesejahteraan sosial suatu negara (Setyaningsih, 2019). Dalam persaingan yang semakin ketat, rumah sakit harus memberikan layanan berkualitas untuk menarik dan mempertahankan pasien (Afrizal, 2018). Kepuasan pasien menjadi indikator utama kualitas layanan rumah sakit serta berpengaruh terhadap loyalitas dan citra rumah sakit (Fifaldyovan, 2022).

Citra rumah sakit terbentuk dari persepsi masyarakat terhadap reputasi tenaga medis, fasilitas, dan kualitas layanan yang diberikan (Kotler, 2021). Citra yang positif meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pasien, yang berdampak pada peningkatan

jumlah kunjungan (Afrizal, 2018). Selain itu, citra yang baik menciptakan persepsi positif terhadap layanan dan meningkatkan kepuasan pasien (Setyaningsih, 2019).

Kualitas layanan menjadi faktor utama dalam kepuasan pasien. Model SERVQUAL mengidentifikasi lima dimensi utama layanan, yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy, yang berperan dalam membentuk pengalaman pasien (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 2018). Kepuasan pasien sendiri diartikan sebagai evaluasi terhadap layanan yang diterima dibandingkan dengan harapan mereka (Fifaldyovan, 2022).

Penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan yang baik, didukung oleh citra rumah sakit yang positif, berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pasien (Widyaningsih, 2023). Dalam hal ini, citra rumah sakit dan kualitas layanan menjadi faktor utama yang memengaruhi kepuasan dan loyalitas pasien. Loyalitas pasien ditandai dengan kesediaan untuk kembali menggunakan layanan yang sama, merekomendasikan kepada orang lain, serta tetap setia meskipun ada pilihan lain (Afrizal, 2018).

Penelitian Dewi (2022) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik meningkatkan kepuasan pasien, yang berdampak pada loyalitas mereka. Dewi (2023) menegaskan bahwa kombinasi antara citra rumah sakit yang positif dan kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan serta loyalitas pasien. Pemahaman mengenai hubungan antara citra rumah sakit, kualitas pelayanan, kepuasan, dan loyalitas pasien menjadi krusial bagi manajemen rumah sakit dalam merancang strategi peningkatan layanan dan citra rumah sakit (Setyaningsih, 2019).

Penelitian ini berfokus pada Rumah Sakit Mata LEC di Bandar Lampung untuk mengeksplorasi pengaruh citra rumah sakit dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan serta loyalitas pasien. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategis bagi manajemen rumah sakit dalam meningkatkan kualitas layanan dan memperkuat citra positif guna menjaga tingkat kunjungan dan loyalitas pasien tetap optimal.

LANDASAN TEORI

Manajemen Rumah Sakit

Manajemen rumah sakit mencakup perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian sumber daya untuk mencapai pelayanan yang efektif dan efisien. Menurut Kementerian Kesehatan RI (2018), manajemen ini meliputi aspek operasional seperti pelayanan medis, administrasi, keuangan, dan sumber daya manusia guna memastikan layanan kesehatan berkualitas. Efisiensi operasional serta pengelolaan fasilitas dan teknologi menjadi kunci dalam menghadapi perubahan regulasi dan perkembangan teknologi (Suryani, 2020).

Citra Rumah Sakit

Citra rumah sakit adalah persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan, baik medis maupun non-medis. Menurut Kotler (2021), citra ini dipengaruhi oleh reputasi dokter, fasilitas, pengalaman pasien, dan strategi komunikasi rumah sakit. Faktor-faktor seperti kebersihan, teknologi, dan hubungan interpersonal staf medis turut membentuk citra positif rumah sakit (Setiawan, 2017). Selain itu, nilai organisasi seperti empati dan profesionalisme juga berperan penting dalam membangun kepercayaan masyarakat (Solomon, 2019).

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan rumah sakit diukur dari sejauh mana layanan memenuhi atau melebihi harapan pasien. Berry (2018) menekankan bahwa kualitas ini tidak hanya bergantung pada keterampilan medis, tetapi juga aspek komunikasi, kenyamanan, dan keandalan fasilitas. Menurut Parasuraman, Zeithaml, & Berry (2018), terdapat lima dimensi utama dalam kualitas layanan: keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Kualitas pelayanan yang baik meningkatkan kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas pasien, yang berdampak positif terhadap reputasi dan keberlanjutan operasional rumah sakit (Fitzsimmons & Fitzsimmons, 2023). Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan menjadi prioritas utama dalam manajemen rumah sakit.

Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien merupakan evaluasi terhadap layanan yang diterima, mencakup kualitas medis, fasilitas, dan interaksi dengan tenaga medis. Iskandarsyah (2019) menyatakan bahwa kepuasan ini tidak hanya bergantung pada hasil perawatan, tetapi juga pada pengalaman keseluruhan selama berada di rumah sakit. Faktor-faktor seperti

keamanan, kenyamanan, komunikasi, serta keterjangkauan biaya turut memengaruhi tingkat kepuasan pasien (Arikunto, 2018). Kepuasan yang tinggi dapat memperkuat citra rumah sakit dan meningkatkan jumlah kunjungan pasien di masa depan, sehingga rumah sakit perlu terus mengevaluasi dan meningkatkan layanan mereka.

Loyalitas Pasien

Loyalitas pasien mencerminkan keterikatan mereka terhadap rumah sakit dan keinginan untuk kembali menggunakan layanan yang sama. Sefnedi et al. (2020) menjelaskan bahwa loyalitas terbentuk melalui pengalaman positif pasien terhadap pelayanan medis dan non-medis. Selain kepuasan, faktor kenyamanan, aksesibilitas, komunikasi, dan kejelasan informasi juga berperan penting dalam membangun loyalitas pasien (Kuswardhani, 2017). Pasien yang merasa dihargai dan mendapatkan pelayanan berkualitas cenderung tetap loyal serta merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain, yang berdampak positif pada reputasi dan pertumbuhan rumah sakit.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan verifikatif. Metode deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran tentang karakteristik variabel yang diteliti, seperti citra rumah sakit, kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan loyalitas pasien, tanpa menganalisis hubungan antar variabel (Sugiyono, 2022). Sedangkan metode verifikatif digunakan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan, dengan meneliti hubungan antar variabel pada populasi atau sampel tertentu (Sugiyono, 2022).

Objek penelitian ini adalah pasien Rumah Sakit Mata LEC, dengan data yang bersumber dari Profil Rumah Sakit Mata LEC tahun 2023. Penelitian ini menggunakan data jumlah kunjungan pasien selama empat tahun terakhir, dengan rata-rata 29.616 kunjungan per tahun sebagai populasi penelitian. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*, dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Analisis data dilakukan menggunakan Analisis Jalur untuk menguji hubungan antara variabel eksogenus (citra rumah sakit dan kualitas pelayanan) dengan variabel endogenus (kepuasan pasien dan loyalitas pasien).

HASIL PENELITIAN

Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini mencakup aspek demografis seperti jenis kelamin, usia, pendidikan, dan pekerjaan. Dari segi jenis kelamin, responden terdiri dari 48% laki-laki dan 52% perempuan, menunjukkan sedikit dominasi perempuan dalam akses layanan kesehatan mata. Berdasarkan usia, mayoritas responden (85%) berada dalam rentang usia 23–60 tahun, yang mencerminkan tingginya permintaan layanan kesehatan mata dari individu usia produktif. Responden usia muda (19-22 tahun) hanya 9%, sedangkan kelompok lanjut usia (>60 tahun) hanya 6%, yang kemungkinan disebabkan oleh keterbatasan aksesibilitas bagi lansia.

Dari segi pendidikan, mayoritas responden adalah lulusan SMA/SMK (55%), diikuti oleh lulusan S1 (24%). Responden dengan pendidikan lebih rendah (SMP dan diploma) masing-masing 9%, sementara lulusan S2/S3 hanya 3%, menunjukkan bahwa Rumah Sakit Mata LEC lebih banyak menjangkau masyarakat dengan pendidikan menengah.

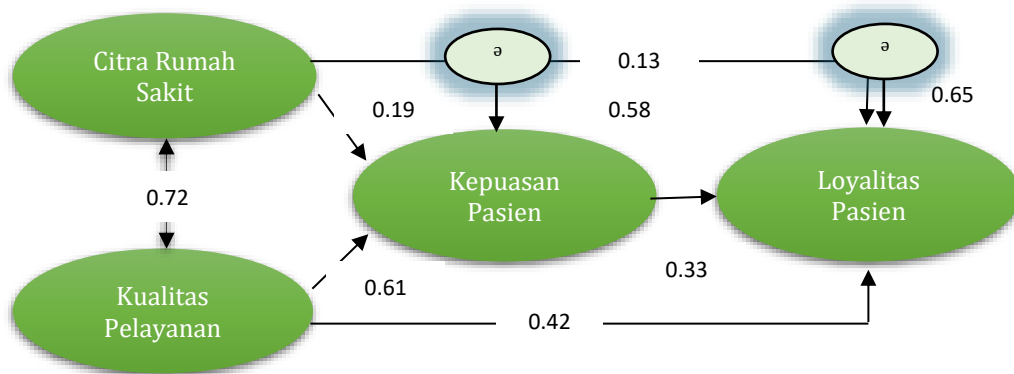
Dari aspek pekerjaan, mayoritas responden bekerja di sektor swasta (44%), diikuti oleh wirausahawan (22%), ibu rumah tangga (14%), PNS (13%), dan mahasiswa (7%). Hal ini menunjukkan bahwa rumah sakit melayani berbagai segmen masyarakat, dengan kebutuhan layanan yang beragam. Rumah sakit dapat mempertimbangkan strategi layanan yang lebih fleksibel untuk mengakomodasi kebutuhan pasien dari berbagai latar belakang pekerjaan.

Hasil Uji Hipotesis

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa citra rumah sakit dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, yang selanjutnya memengaruhi loyalitas pasien. Analisis menggunakan SEM dengan AMOS mengonfirmasi bahwa kedua variabel tersebut memiliki pengaruh langsung terhadap kepuasan dan loyalitas pasien. Koefisien jalur yang diperoleh menegaskan pentingnya hubungan ini dalam pengelolaan rumah sakit.

Implikasi praktis dari temuan ini adalah perlunya peningkatan citra dan kualitas layanan untuk meningkatkan kepuasan pasien, yang pada akhirnya memperkuat loyalitas mereka. Hasil penelitian ini memberikan panduan strategis bagi rumah sakit

dalam mengembangkan layanan kesehatan yang lebih efektif dan berorientasi pada hubungan jangka panjang dengan pasien.



Gambar 1. Hasil Analisis Jalur Penelitian

Hasil analisis statistika mengidentifikasi tujuh hubungan utama antara variabel penelitian, termasuk pengaruh citra rumah sakit dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan serta loyalitas pasien, baik secara langsung maupun melalui kepuasan pasien sebagai variabel perantara. Hubungan ini dianalisis secara kuantitatif melalui uji hipotesis untuk menggambarkan dampaknya terhadap kepuasan dan loyalitas pasien di Rumah Sakit Mata LEC.

Analisis ini mengevaluasi pengaruh citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Mata LEC, baik secara langsung maupun melalui kualitas pelayanan sebagai variabel mediasi.

Tabel 1. Pengaruh X_1 Terhadap Y

Pengaruh X_1 ke Y	Koefisien Determinasi	Hasil (%)
a) Direct Effect	$0.192 \times 0.192 \times 100 \%$	3.6864 %
b) Indirect Effect (by X_2)	$0.192 \times 0.72 \times 0.612 \times 100 \%$	8.4603 %
Total Effect	$a + b$	12.1467 %

Sumber: Hasil data Statistika Tahun 2025

Hasil analisis data menunjukkan bahwa citra rumah sakit berkontribusi langsung sebesar 3,69% terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Mata LEC, sementara pengaruh tidak langsung melalui kualitas pelayanan lebih besar, yaitu 8,46%. Pengaruh totalnya mencapai 12,15%, menegaskan bahwa meskipun citra rumah sakit penting, kualitas pelayanan berperan lebih signifikan dalam meningkatkan kepuasan pasien.

Tabel 2. Hasil Uji Hipotesis Struktur 1

Jalur Pengaruh	Hasil (%)	t-stat	t-tabel	Sig.	Ket.
Pengaruh Citra Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien	12.1467 %	2.046	1.984	0.041	Signifikan

Sumber: Hasil data Statistika Tahun 2025

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa citra rumah sakit berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Mata LEC dengan kontribusi 12,15%. Nilai t-statistik 2,046 ($>1,984$) dan P-value 0,041 ($<0,05$) mengonfirmasi signifikansi statistik pengaruh tersebut.

Analisis ini meneliti dampak kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Mata LEC, baik secara langsung, melalui citra rumah sakit sebagai variabel mediasi, maupun pengaruh keseluruhannya.

Tabel 3. Pengaruh X_2 Terhadap Y

Pengaruh X_2 ke Y	Koefisien Determinasi	Hasil (%)
c) Direct Effect	$0.612 \times 0.612 \times 100 \%$	37.45 %
d) Indirect Effect (by X_1)	$0.612 \times 0.72 \times 0.192 \times 100 \%$	8.4603 %
Total Effect	a + b	45.91 %

Sumber: Hasil data Statistika Tahun 2025

Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh langsung sebesar 37,45% terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Mata LEC, menjadikannya faktor utama dalam membentuk pengalaman positif pasien. Pengaruh tidak langsung melalui citra rumah sakit sebesar 8,4603% turut memperkuat persepsi pasien. Secara total, kualitas pelayanan berkontribusi 45,91% terhadap kepuasan pasien, menegaskan perannya sebagai faktor dominan.

Hasil pengujian hipotesis mengenai tingkat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien disajikan dalam tabel berikut.

Tabel 4. Hasil Uji Hipotesis Struktur 2

Jalur Pengaruh	Hasil (%)	t-stat	t-tabel	Sig.	Ket.
Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien	45.91 %	6.510	1.984	0.000	Signifikan

Sumber: Hasil data Statistika Tahun 2025

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berkontribusi sebesar 45,91% terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Mata LEC, menjadikannya faktor dominan dalam menentukan kepuasan pasien. Nilai t-statistik 6,510 yang jauh melebihi t-tabel 1,984 serta p-value 0,000 (di bawah 0,05) mengonfirmasi signifikansi statistik dari pengaruh ini.

Selain itu, citra rumah sakit dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. Citra rumah sakit yang positif, mencakup reputasi dan kepercayaan masyarakat, dapat memperkuat rasa nyaman dan keyakinan

pasien terhadap layanan yang diberikan. Analisis statistik mengenai pengaruh kedua variabel ini terhadap kepuasan pasien disajikan lebih lanjut dalam tabel berikut.

Tabel 5. Pengaruh Simultan

Jalur Pengaruh	Hasil (%)
a) Pengaruh Citra Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien	12. 1467 %
b) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien	45.91 %
c) Pengaruh Citra Rumah Sakit dan Kualitas Pelayanan secara simultan terhadap kepuasan pasien	58.06 %

Sumber: Hasil data Statistika Tahun 2025

Hasil analisis statistik menunjukkan bahwa citra rumah sakit berpengaruh sebesar 12,15% terhadap kepuasan pasien, sementara kualitas pelayanan memiliki pengaruh lebih dominan sebesar 45,91%. Hal ini menegaskan bahwa faktor seperti kecepatan layanan, keramahan staf, kompetensi tenaga medis, dan fasilitas yang memadai berperan utama dalam meningkatkan kepuasan pasien. Secara simultan, kombinasi citra rumah sakit dan kualitas pelayanan memberikan pengaruh sebesar 58,06%, menunjukkan efek sinergis dalam menciptakan pengalaman pasien yang lebih baik. Oleh karena itu, Rumah Sakit Mata LEC perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan dan memperkuat citra positif guna meningkatkan kepuasan serta loyalitas pasien.

Tabel 6. Hasil Uji Hipotesis Struktur 3

Jalur Pengaruh	Hasil (%)	F-stat	F-tabel	Sig.	Ket.
Pengaruh Citra Rumah Sakit dan Kualitas Pelayanan secara simultan terhadap kepuasan pasien	58.06 %	67.56	3.09	0.000	Signifikan

Sumber: Hasil data Statistika Tahun 2025

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa citra rumah sakit dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh sebesar 58,06% terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Mata LEC. Hal ini menegaskan pentingnya pengelolaan kedua aspek secara terintegrasi melalui komunikasi yang efektif dan pelayanan medis yang profesional. Hasil uji statistik, dengan F-statistik 67,56 dan P-value 0,000, membuktikan bahwa pengaruh tersebut signifikan secara statistik.

Tabel 7. Pengaruh Y Terhadap Z

Pengaruh Y ke Z	Koefisien Determinasi	Hasil (%)
Direct Effect	0.33 x 0.33 x 100 %	10.89 %
Total Effect	Idem	10.89 %

Keterangan: Direct effect sama dengan total effect, karena variable independent dan variable dependen jumlahnya hanya satu

Sumber: Hasil data Statistika Tahun 2025

Hasil analisis statistika menunjukkan bahwa kepuasan pasien berpengaruh sebesar 10,89% terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Mata LEC. Meskipun signifikan, pengaruh ini tidak dominan, menunjukkan bahwa faktor lain juga berperan dalam membentuk loyalitas. Pengalaman positif pasien terkait keramahan staf, kualitas layanan medis, dan fasilitas membantu membangun kepercayaan serta hubungan emosional yang mendorong kunjungan kembali.

Tabel 8. Hasil Uji Hipotesis Struktur 4

Jalur Pengaruh	Hasil (%)	t-stat	t-tabel	Sig.	Ket.
Pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien	10.89 %	3.556	1.984	0.000	Signifikan

Sumber: Hasil data Statistika Tahun 2025

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa kepuasan pasien berpengaruh sebesar 10,89% terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Mata LEC. Meskipun tidak dominan, kepuasan tetap berperan penting dalam membangun loyalitas, terutama melalui pengalaman positif seperti kecepatan pelayanan, keramahan staf, dan kualitas fasilitas. Pengaruh ini didukung oleh nilai t-statistik yang signifikan dan P-Value rendah, menegaskan bahwa kepuasan pasien dapat meningkatkan kepercayaan serta rekomendasi terhadap rumah sakit.

Tabel 9. Pengaruh Langsung X₁ Terhadap Z

Pengaruh Y ke Z	Koefisien Determinasi	Hasil (%)
Direct Effect	0.137 x 0.137 x 100 %	1.88 %
Total Effect	Idem	1.88 %

Keterangan: Direct effect sama dengan total effect, karena baik variable independent maupun variable dependen jumlahnya hanya satu variable

Sumber: Hasil data Statistika Tahun 2025

Hasil analisis statistik menunjukkan bahwa citra rumah sakit memiliki pengaruh langsung sebesar 1,88% terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Mata LEC. Meskipun kontribusinya kecil, citra rumah sakit tetap berperan dalam menarik pasien baru dan mempertahankan kepercayaan pasien lama melalui reputasi, profesionalisme tenaga medis, serta fasilitas modern. Namun, loyalitas pasien lebih dipengaruhi oleh faktor lain seperti kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

Tabel 10. Hasil Uji Hipotesis Struktur 5

Jalur Pengaruh	Hasil (%)	t-stat	t-tabel	Sig.	Ket.
Pengaruh langsung citra rumah sakit terhadap loyalitas pasien	1.88 %	1.450	1.984	0.147	Tidak Signifikan

Sumber: Hasil data Statistika Tahun 2025

Hasil analisis menunjukkan bahwa pengaruh langsung citra rumah sakit terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Mata LEC hanya 1,88% dan tidak signifikan secara statistik ($t\text{-statistik } 1,450 < t\text{-tabel } 1,984$; $P\text{-value } 0,147 > 0,05$). Ini mengindikasikan bahwa loyalitas pasien lebih dipengaruhi oleh faktor lain, seperti kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

Tabel 11. Pengaruh Langsung X_2 Terhadap Z

Pengaruh Y ke Z	Koefisien Determinasi	Hasil (%)
Direct Effect	$0.424 \times 0.424 \times 100 \%$	17.98 %
Total Effect	Idem	17.98 %

Keterangan: Direct effect sama dengan total effect, karena baik variable independent maupun variable dependen jumlahnya hanya satu variable

Sumber: Hasil data Statistika Tahun 2025

Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh langsung sebesar 17,98% terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Mata LEC, mencerminkan kontribusi yang signifikan. Aspek seperti keramahan tenaga medis, kecepatan pelayanan, kenyamanan fasilitas, dan kemudahan administrasi berperan dalam meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pasien.

Tabel 12. Hasil Uji Hipotesis Struktur 6

Jalur Pengaruh	Hasil (%)	t-stat	t-tabel	Sig.	Ket.
Pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien	17.98 %	4.106	1.984	0.000	Signifikan

Sumber: Hasil data Statistika Tahun 2025

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Mata LEC sebesar 17,98%, dengan $t\text{-statistik } 4,106$ (lebih besar dari 1,984) dan $P\text{-Value } 0,000$ (di bawah 0,05). Pelayanan yang baik, seperti keramahan staf, kecepatan layanan, dan kenyamanan fasilitas, berkontribusi dalam meningkatkan loyalitas pasien.

Tabel 13. Pengaruh Simultan

Jalur Pengaruh	Hasil (%)
Pengaruh Citra Rumah Sakit, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien	65 %

Sumber: Hasil data Statistika Tahun 2025

Hasil analisis menunjukkan bahwa citra rumah sakit, kualitas pelayanan, dan kepuasan pasien secara simultan berpengaruh sebesar 65% terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Mata LEC. Kombinasi ketiga faktor ini berperan penting dalam membangun hubungan jangka panjang dengan pasien, di mana citra positif

meningkatkan kepercayaan, kualitas pelayanan menciptakan pengalaman yang baik, dan kepuasan pasien memperkuat keduanya.

Tabel 14. Hasil Uji Hipotesis Struktur 7

Jalur Pengaruh	Hasil (%)	F-stat	F-tabel	P-value	Ket.
Pengaruh Citra Rumah Sakit, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien	65 %	58.50	3.09	0.000	Signifikan

Sumber: Hasil data Statistika Tahun 2025

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa citra rumah sakit, kualitas pelayanan, dan kepuasan pasien secara signifikan memengaruhi loyalitas pasien sebesar 65%, dengan F-stat 58,50 yang jauh melebihi F-tabel 3,09 dan P-Value 0,000. Ketiga variabel ini saling melengkapi, di mana citra rumah sakit membentuk persepsi awal, kualitas pelayanan menciptakan pengalaman positif, dan kepuasan pasien memperkuat hubungan emosional yang mendorong loyalitas.

Pembahasan

Pelayanan medis di Rumah Sakit Mata LEC mencerminkan citra positif melalui profesionalisme tenaga medis, ketersediaan dokter spesialis, serta efisiensi manajemen dalam mengurangi waktu tunggu, yang meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pasien. Citra positif ini sejalan dengan pendapat Kotler (2021) dan Kosasih (2020), yang menekankan peran fasilitas, promosi, dan persepsi dalam membangun loyalitas pasien.

Kualitas pelayanan tercermin dari reliabilitas dalam memberikan layanan sesuai janji, responsivitas terhadap kebutuhan pasien, assurance melalui keahlian tenaga medis, empati dalam interaksi, serta fasilitas modern yang mendukung kenyamanan. Penelitian Alrahmi (2023), Widyaningsih (2023), dan Dewi (2022) menguatkan bahwa kualitas pelayanan yang baik meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien.

Pasien menunjukkan tingkat kepuasan tinggi terhadap profesionalisme tenaga medis, komunikasi, dan kenyamanan fasilitas. Pelayanan administrasi yang cepat serta rasa aman selama perawatan memperkuat kepercayaan dan mendorong loyalitas, sebagaimana ditegaskan oleh Arikunto (2018), yang menyatakan bahwa kepuasan pasien memengaruhi reputasi dan kepercayaan terhadap rumah sakit.

Loyalitas pasien di Rumah Sakit Mata LEC menunjukkan tren positif, didukung oleh kepercayaan terhadap kompetensi tenaga medis, kualitas pelayanan, dan kejelasan komunikasi. Faktor seperti waktu tunggu yang singkat, pemenuhan kebutuhan, serta

keterjangkauan biaya perawatan turut memperkuat loyalitas pasien. Tingginya loyalitas ini berkontribusi pada profitabilitas dan reputasi rumah sakit, sejalan dengan pendapat Afrizal (2018) bahwa loyalitas pelanggan berdampak signifikan pada pertumbuhan dan citra organisasi.

Citra rumah sakit yang positif, didukung oleh pelayanan berkualitas dan fasilitas memadai, berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Afrizal, 2018; Dwi Agustin, 2020). Kualitas pelayanan juga memainkan peran penting melalui aspek reliabilitas, responsivitas, assurance, empati, dan tangible, yang meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan pasien (Alrahmi, 2023; Dewi, 2023). Secara keseluruhan, citra rumah sakit dan kualitas pelayanan bekerja bersama dalam menciptakan kepuasan pasien, yang pada akhirnya memperkuat loyalitas mereka terhadap rumah sakit (Afrizal, 2018; Fifaldyovan, 2022). Kepuasan yang tinggi mendorong pasien untuk kembali dan merekomendasikan layanan, memperkuat citra positif dan menarik lebih banyak pasien baru (Rajesh, 2025; Satria Hutomo, 2016).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa citra rumah sakit tidak memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Mata LEC, karena loyalitas lebih dipengaruhi oleh pengalaman langsung pasien terhadap pelayanan medis. Meskipun citra rumah sakit penting untuk menarik pasien baru, kepuasan terhadap pelayanan memiliki peran lebih besar dalam membangun loyalitas. Sebaliknya, kualitas pelayanan memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap loyalitas pasien, dengan aspek seperti kecepatan, ketepatan, dan sikap ramah staf medis yang meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan pasien. Selain itu, kombinasi citra rumah sakit, kualitas pelayanan, dan kepuasan pasien secara bersama-sama memperkuat loyalitas, dengan kepuasan menjadi faktor utama dalam membangun hubungan jangka panjang dengan pasien. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya (Afrizal, 2018; Fifaldyovan, 2022; Dewi, 2022; Fitriana, 2023; Sabet, 2023) yang menekankan pentingnya ketiga faktor ini dalam meningkatkan loyalitas pasien.

KESIMPULAN

Citra Rumah Sakit Mata LEC dinilai baik, mencerminkan reputasi dan kepercayaan masyarakat, serta berkontribusi pada kepuasan pasien. Kualitas pelayanan, mencakup kehandalan, responsivitas, kepastian, empati, dan fasilitas fisik, juga

berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Meskipun citra rumah sakit tidak memiliki pengaruh langsung terhadap loyalitas pasien, kepuasan terbukti menjadi faktor utama dalam membangun loyalitas. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap loyalitas pasien, sehingga fokus pada peningkatan pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan pasien menjadi kunci dalam mempertahankan loyalitas. Secara keseluruhan, citra rumah sakit, kualitas pelayanan, dan kepuasan pasien memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas pasien, dengan kepuasan sebagai mediator utama.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan citra rumah sakit dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien dan implikasinya pada loyalitas pasien. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen (JEM)*, 4(1).
- Agustin, D. (2020). *Manajemen pelayanan kesehatan*. Salemba Medika.
- Alahmi, A. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien rawat inap di RSUD Labuang Baji, Makasar. *Journal of Muslim Community Health*, 2(02).
- Arikunto, S. (2018). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik*. Rineka Cipta.
- Dewi, R. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan dan citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien di Indonesia: Literature review. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 6(10).
- Fifaldyovan, R. (2022). Pengaruh citra dan kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas penumpang PT Pelayaran Nasional Indonesia (PERSERO) Semarang. *Jurnal Manajemen Pelayanan Nasional*, 5(01).
- Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, M. J. (2023). *Service management: Operations, strategy, information technology*. McGraw-Hill Education.
- Hutomo, S. (2016). Patient loyalty and satisfaction: Understanding the relationship in Indonesian hospital settings. *Journal of Health Management*, 28(2), 87–95.
- Iskandarsyah, A. (2019). *Understanding patient satisfaction: Concepts, determinants, and implications*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2018). *Pedoman manajemen rumah sakit*. Kemenkes RI.
- Kotler, P. (2021). *Marketing 5.0: Teknologi untuk kemanusiaan*. Gramedia Pustaka Utama.
- Kosasih, S. (2020). Disain produk, promosi secara online, citra merek dan implikasinya terhadap keputusan pembelian. *Jurnal Soshum Insentif*, 3(2).
- Kuswardhani, T. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di RSUD Dr. Soetomo Surabaya.
- Rajesh, P. S., Hidayat, W. G. P. A., & Purnamaningsih, R. (2025). The impact of perceived service quality, trust, and hospital image on patient satisfaction and patient loyalty. *South Eastern European Journal of Public Health*, XXV.
- Sabet, N. (2023). [Article title not provided].

- Sefnedi, A., Sasmita, N., & Nelva, S. (2020). The mediating effect of patient satisfaction on the relationship between service quality, hospital image, trust, and patient loyalty: Evidence from Indonesia. *International Journal of Research Science and Management*, 7(2), 40–49.
- Setianingsih, S. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan, citra, dan loyalitas pasien pada unit rawat jalan RSUD Mampang Prapatan, Jakarta Selatan. *Journal of Business Studies*, 4(1).
- Setiawan, A. (2017). *Manajemen pelayanan kesehatan*. Salemba Medika.
- Solomon, M. R. (2019). *Consumer behavior: Buying, having, and being*. Pearson.
- Suryani, T. (2020). *Dimensi manajemen di rumah sakit*. Penerbit Andi.
- Widyaningsih, R. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien di Puskesmas Plered Bantul. *Jurnal Bisnis Administrasi dan Manajemen*, 16(2).
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (6th ed.). McGraw-Hill Education.