

Kualitas Layanan, Citra Rumah Sakit, Dan Kepercayaan Pasien Dalam Membentuk Loyalitas Melalui Kepuasan Pasien

Mudmainna Sri Dewi¹, Roni Herison², Hasanuddin³

salubaranigirls@gmail.com^{1*}, roni.herison@stieamkop.ac.id²,
stieamkop.officialsite@gmail.com³

^{1,2,3} Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Amkop Makassar

Abstrak

Loyalitas pasien merupakan salah satu aspek penting dalam keberlanjutan pelayanan rumah sakit. Loyalitas tersebut berkaitan dengan kualitas layanan, citra rumah sakit, kepercayaan pasien, dan kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan menganalisis hubungan kualitas layanan, citra rumah sakit, dan kepercayaan pasien dengan loyalitas pasien serta peran kepuasan pasien sebagai variabel mediasi di Rumah Sakit Pendidikan Universitas Hasanuddin. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei cross-sectional. Sampel akhir terdiri atas 201 responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan *Structural Equation Modeling–Partial Least Squares* (SEM-PLS) dengan bantuan SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan, citra rumah sakit, dan kepercayaan pasien memiliki hubungan positif dan signifikan dengan kepuasan pasien. Citra rumah sakit dan kepuasan pasien juga memiliki hubungan positif dan signifikan dengan loyalitas pasien. Sebaliknya, hubungan langsung kualitas layanan dan kepercayaan pasien dengan loyalitas pasien tidak signifikan. Analisis efek tidak langsung menunjukkan bahwa kepuasan pasien memediasi hubungan kualitas layanan dan citra rumah sakit dengan loyalitas pasien. Temuan ini menunjukkan pentingnya pengelolaan kualitas layanan, penguatan citra rumah sakit, dan peningkatan kepuasan pasien dalam mendukung loyalitas pasien. Hasil penelitian menggambarkan hubungan statistik antarvariabel dalam desain cross-sectional dan tidak membuktikan hubungan kausalitas.

Kata Kunci: *Citra Rumah Sakit; Kepuasan Pasien; Kepercayaan Pasien; Kualitas Layanan; Loyalitas Pasien*

Pendahuluan

Persaingan antar rumah sakit mendorong setiap institusi pelayanan kesehatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan membangun hubungan jangka panjang dengan pasien. Loyalitas pasien menjadi aspek penting karena berkaitan dengan kecenderungan pasien untuk kembali menggunakan layanan serta merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain. Dalam

konteks pelayanan kesehatan, loyalitas tidak hanya ditentukan oleh pengalaman pasien ketika menerima pelayanan, tetapi juga oleh persepsi terhadap reputasi rumah sakit, tingkat kepercayaan, dan kepuasan yang dirasakan. Oleh karena itu, pemahaman mengenai faktor-faktor yang berkaitan dengan loyalitas pasien diperlukan sebagai dasar bagi rumah sakit dalam merumuskan strategi peningkatan mutu pelayanan secara berkelanjutan.

Kualitas layanan merupakan salah satu faktor yang berkaitan dengan kepuasan dan loyalitas pasien. Kualitas layanan mencerminkan kemampuan rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien, termasuk aspek keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Pelayanan yang cepat, tepat, aman, nyaman, serta didukung oleh tenaga kesehatan yang profesional dapat membentuk pengalaman positif bagi pasien. Sebaliknya, pelayanan yang lambat, prosedur yang rumit, komunikasi yang kurang memadai, dan fasilitas yang tidak sesuai harapan berpotensi menurunkan kepuasan pasien (Tanoko et al., 2025). Fatima et al. (2018) juga menunjukkan pentingnya kualitas layanan dalam pembentukan loyalitas pasien melalui kepuasan. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa kualitas layanan perlu dipahami tidak hanya sebagai aspek operasional, tetapi juga sebagai bagian dari upaya membangun hubungan jangka panjang dengan pasien.

Selain kualitas layanan, citra rumah sakit dan kepercayaan pasien merupakan faktor yang perlu diperhatikan. Citra rumah sakit terbentuk dari persepsi dan kesan masyarakat terhadap reputasi, kompetensi tenaga kesehatan, fasilitas, serta pengalaman pelayanan yang diterima. Citra yang positif dapat memperkuat keyakinan pasien dalam memilih dan menggunakan kembali layanan rumah sakit (Ben-Sira, 1983). Sementara itu, kepercayaan pasien berkaitan dengan keyakinan bahwa rumah sakit mampu memberikan pelayanan secara profesional, aman, jujur, dan bertanggung jawab. Kepercayaan menjadi penting karena pelayanan kesehatan melibatkan kondisi pasien yang memerlukan kompetensi serta integritas penyedia layanan. Aziz et al. (2025) menempatkan kepercayaan sebagai salah satu faktor yang relevan dalam hubungan pasien dengan penyedia pelayanan kesehatan. Dengan demikian, kualitas layanan, citra rumah sakit, dan kepercayaan pasien perlu dianalisis secara bersama untuk memahami keterkaitannya dengan kepuasan dan loyalitas pasien.

Kepuasan pasien berperan sebagai evaluasi terhadap pengalaman pelayanan yang diterima dibandingkan dengan harapan sebelum memperoleh pelayanan. Pasien yang merasa bahwa pelayanan sesuai atau melebihi harapannya cenderung memiliki penilaian yang lebih positif terhadap rumah sakit. Kepuasan juga dapat menjadi mekanisme yang menghubungkan pengalaman pelayanan dengan kecenderungan pasien untuk kembali menggunakan layanan. Penelitian Fatima et al. (2018) menunjukkan peran kepuasan dalam hubungan kualitas layanan dan loyalitas pasien, sedangkan Widiarti et al. (2025) menyoroti keterkaitan citra rumah sakit, kepuasan, dan loyalitas. Hasil-hasil tersebut mendukung pentingnya mengkaji kepuasan sebagai variabel mediasi, meskipun kekuatan hubungan antarvariabel dapat berbeda sesuai dengan konteks dan karakteristik institusi pelayanan kesehatan.

Rumah Sakit Universitas Hasanuddin (RSP Unhas) memiliki karakteristik sebagai rumah sakit pendidikan yang menjalankan fungsi pelayanan kesehatan sekaligus mendukung pendidikan dan penelitian. Karakteristik tersebut menjadikan kualitas interaksi antara pasien, tenaga kesehatan, dan petugas administrasi sebagai aspek penting dalam pengalaman pelayanan. Selain mempertahankan kualitas layanan, rumah sakit juga perlu menjaga citra institusi dan membangun kepercayaan pasien agar kepuasan serta loyalitas dapat ditingkatkan. Meskipun hubungan antara kualitas layanan, citra rumah sakit, kepercayaan, kepuasan, dan loyalitas telah dikaji dalam penelitian terdahulu, masih terdapat ruang untuk mengintegrasikan ketiga faktor tersebut dalam satu model analisis. Widiarti et al. (2025), misalnya, mengkaji kualitas layanan dan citra rumah sakit, tetapi tidak memasukkan kepercayaan pasien sebagai variabel independen. Sudibyo dan Keni (2025) menelaah kualitas layanan dan kepercayaan, sedangkan Yanuarista et al. (2025) berfokus pada citra rumah sakit, kepuasan, dan loyalitas. Perbedaan fokus tersebut menunjukkan perlunya pengujian model yang mengintegrasikan kualitas layanan, citra rumah sakit, dan kepercayaan pasien dengan kepuasan sebagai variabel mediasi, khususnya pada konteks rumah sakit pendidikan.

Berdasarkan kesenjangan tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis hubungan kualitas layanan, citra rumah sakit, dan kepercayaan pasien dengan kepuasan serta loyalitas pasien di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin. Penelitian ini juga menguji hubungan langsung ketiga variabel tersebut dengan loyalitas pasien serta peran mediasi kepuasan pasien dalam hubungan kualitas layanan, citra rumah sakit, dan kepercayaan pasien dengan loyalitas. Kebaruan penelitian terletak pada pengujian terpadu hubungan langsung dan tidak langsung antarvariabel tersebut dalam konteks rumah sakit pendidikan dengan menggunakan *Structural Equation Modeling-Partial Least Squares* (SEM-PLS). Hasil penelitian diharapkan memberikan bukti empiris yang dapat menjadi pertimbangan bagi pengembangan strategi peningkatan kepuasan dan loyalitas pasien.

Metode Analisis

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei cross-sectional untuk menganalisis hubungan kualitas layanan, citra rumah sakit, dan kepercayaan pasien dengan kepuasan serta loyalitas pasien. Penelitian dilaksanakan pada Rumah Sakit Universitas Hasanuddin (RSP Unhas). Populasi penelitian mencakup pasien yang memperoleh pelayanan di rumah sakit tersebut. Sampel dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*, dengan jumlah akhir sebanyak 201 responden yang datanya dianalisis.

Kriteria inklusi responden meliputi pasien berusia minimal 18 tahun, telah memperoleh pelayanan rumah sakit setidaknya satu kali, bersedia berpartisipasi, dan mampu mengisi kuesioner secara mandiri. Responden yang berada dalam kondisi kritis, mengalami gangguan komunikasi, atau mengisi kuesioner secara tidak lengkap tidak disertakan dalam analisis. Data primer diperoleh melalui kuesioner tertutup, sedangkan data sekunder bersumber dari profil rumah sakit, laporan tahunan, buku, jurnal ilmiah, dan dokumen pendukung lainnya. Pengumpulan data juga didukung oleh observasi, dokumentasi, dan studi

pustaka. Instrumen penelitian menggunakan skala Likert lima poin, mulai dari 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju).

Analisis data dilakukan menggunakan *Structural Equation Modeling–Partial Least Squares* (SEM-PLS) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS. Analisis diawali dengan statistik deskriptif untuk menggambarkan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan, dan frekuensi kunjungan. Selanjutnya, evaluasi model pengukuran (*outer model*) dilakukan untuk menilai validitas dan reliabilitas konstruk melalui *convergent validity*, *discriminant validity*, *outer loading*, *Average Variance Extracted (AVE)*, *Composite Reliability*, dan *Cronbach's Alpha*. Kriteria yang digunakan dalam tesis meliputi nilai *outer loading* lebih dari 0,70, AVE lebih dari 0,50, serta *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,70.

Evaluasi model struktural (*inner model*) dilakukan dengan menilai nilai *R-square*, *Adjusted R-square*, ukuran efek (*effect size* atau f^2), relevansi prediktif (Q^2), dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan prosedur bootstrapping dengan kriteria signifikansi t-statistic lebih dari 1,96 dan p-value kurang dari 0,05. Pengujian mencakup hubungan langsung kualitas layanan, citra rumah sakit, dan kepercayaan pasien dengan kepuasan maupun loyalitas pasien, serta hubungan kepuasan pasien dengan loyalitas pasien. Pengaruh tidak langsung juga dianalisis untuk menilai peran mediasi kepuasan pasien pada hubungan kualitas layanan, citra rumah sakit, dan kepercayaan pasien dengan loyalitas pasien.

Pelaksanaan penelitian memperhatikan prinsip etika penelitian, termasuk persetujuan dari komite etik sesuai ketentuan yang berlaku, pemberian *informed consent* kepada responden, perlindungan kerahasiaan identitas, partisipasi sukarela, serta penggunaan data untuk kepentingan akademik dan pengembangan ilmu pengetahuan.

Hasil Penelitian

Karakteristik Responden

Penelitian ini melibatkan 201 responden yang telah memperoleh pelayanan di Rumah Sakit Pendidikan Universitas Hasanuddin (RSP Unhas). Karakteristik responden meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan, jenis pembayaran, jenis pelayanan, dan frekuensi kunjungan. Ringkasan karakteristik responden disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori dominan	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Jenis kelamin	Perempuan	149	74,1
Usia	31–40 tahun	78	38,8
Pendidikan terakhir	Sarjana	131	65,2
Pekerjaan	Pegawai swasta	59	29,4
Jenis pembayaran	BPJS Kesehatan	169	84,1
Jenis pelayanan	Rawat jalan	153	76,1

Frekuensi kunjungan	2–3 kali	112	55,7
---------------------	----------	-----	------

Sumber: Data primer diolah, 2026.

Berdasarkan Tabel 1, mayoritas responden adalah perempuan (74,1%), berusia 31–40 tahun (38,8%), dan berpendidikan sarjana (65,2%). Berdasarkan pekerjaan, kelompok terbesar merupakan pegawai swasta (29,4%). Sebagian besar responden menggunakan BPJS Kesehatan (84,1%) dan memperoleh pelayanan rawat jalan (76,1%). Sebanyak 55,7% responden telah berkunjung 2–3 kali, sedangkan 43,3% telah berkunjung lebih dari tiga kali.

Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Statistik deskriptif digunakan untuk menggambarkan penilaian responden terhadap kualitas layanan, citra rumah sakit, kepercayaan pasien, kepuasan pasien, dan loyalitas pasien. Hasil pengukuran rata-rata setiap variabel disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Variabel	Mean	Kategori
Kepercayaan pasien	4,19	Tinggi
Citra rumah sakit	4,12	Tinggi
Kepuasan pasien	4,10	Tinggi
Kualitas layanan	4,09	Tinggi
Loyalitas pasien	4,01	Tinggi

Sumber: Data diolah dengan SmartPLS, 2026.

Tabel 2 menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai rata-rata dalam kategori tinggi, dengan rentang 4,01–4,19. Kepercayaan pasien memperoleh nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,19, sedangkan loyalitas pasien memiliki nilai rata-rata terendah sebesar 4,01. Hasil ini menggambarkan bahwa penilaian responden terhadap kelima variabel secara umum berada pada kategori tinggi.

Evaluasi Model Struktural

Evaluasi model struktural dilakukan melalui pengujian koefisien determinasi (*R-square*), ukuran pengaruh (*f-square*), relevansi prediktif (*Q-square*), serta signifikansi koefisien jalur. Hasil pengujian menunjukkan nilai *R-square* kepuasan pasien sebesar 0,799 dan loyalitas pasien sebesar 0,774, sebagaimana disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil Evaluasi Model Struktural

Variabel endogen	R-square	Adjusted R-square	Q-square
Kepuasan pasien	0,799	0,796	0,646
Loyalitas pasien	0,774	0,769	0,609

Sumber: Data diolah dengan SmartPLS, 2026.

Nilai *R-square* menunjukkan bahwa kualitas layanan, citra rumah sakit, dan kepercayaan pasien secara bersama-sama menjelaskan 79,9% variasi kepuasan pasien. Sementara itu, kualitas layanan, citra rumah sakit, kepercayaan pasien, dan kepuasan pasien menjelaskan 77,4% variasi loyalitas pasien. Kedua nilai tersebut termasuk kategori kuat berdasarkan kriteria yang digunakan dalam tesis. Nilai *Q-square* yang positif pada kedua variabel endogen menunjukkan adanya relevansi prediktif model.

Meskipun demikian, evaluasi kolinearitas menunjukkan bahwa nilai *inner variance inflation factor* (VIF) berkisar antara 4,969 dan 7,372. Selain itu, beberapa pasangan konstruk memiliki nilai Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT) di atas 0,90. Temuan ini perlu diperhatikan dalam menafsirkan koefisien jalur individual karena kolinearitas antarprediktor berpotensi memengaruhi kestabilan estimasi.

Pengujian Pengaruh Langsung

Pengujian pengaruh langsung dilakukan menggunakan prosedur *bootstrapping* sebanyak 5.000 subsampel. Hubungan dinyatakan signifikan pada taraf 5% apabila nilai *t-statistic* lebih besar dari 1,96 dan *p-value* lebih kecil dari 0,05.

Tabel 4. Hasil Pengujian Pengaruh Langsung

Hubungan antarvariabel	Koefisien jalur (β)	t-statistic	P-value	Keputusan
Kualitas layanan → Kepuasan pasien	0,331	4,257	<0,001	Signifikan
Citra rumah sakit → Kepuasan pasien	0,293	2,721	0,007	Signifikan
Kepercayaan pasien → Kepuasan pasien	0,307	2,890	0,004	Signifikan
Kualitas layanan → Loyalitas pasien	0,058	0,716	0,474	Tidak signifikan
Citra rumah sakit → Loyalitas pasien	0,512	5,848	<0,001	Signifikan
Kepercayaan pasien → Loyalitas pasien	0,043	0,471	0,638	Tidak signifikan
Kepuasan pasien → Loyalitas pasien	0,302	3,025	0,002	Signifikan

Sumber: Data diolah dengan SmartPLS, 2026; bootstrapping 5.000 subsampel.

Hasil pada Tabel 4 menunjukkan bahwa kualitas layanan, citra rumah sakit, dan kepercayaan pasien memiliki hubungan positif dan signifikan dengan kepuasan pasien. Di antara ketiga variabel tersebut, kualitas layanan memiliki koefisien jalur terbesar terhadap kepuasan pasien ($\beta = 0,331$). Terhadap loyalitas pasien, citra rumah sakit menunjukkan hubungan positif dan signifikan dengan koefisien jalur sebesar 0,512. Kepuasan pasien juga memiliki hubungan positif dan signifikan dengan loyalitas pasien ($\beta = 0,302$). Sebaliknya, hubungan

langsung kualitas layanan dengan loyalitas pasien ($\beta = 0,058$; $p = 0,474$) dan kepercayaan pasien dengan loyalitas pasien ($\beta = 0,043$; $p = 0,638$) tidak signifikan.

Pengujian Pengaruh Tidak Langsung

Pengujian pengaruh tidak langsung dilakukan untuk menilai peran kepuasan pasien dalam hubungan kualitas layanan, citra rumah sakit, dan kepercayaan pasien dengan loyalitas pasien. Hasil pengujian disajikan pada Tabel 5.

Tabel 5. Hasil Pengujian Pengaruh Tidak Langsung

Hubungan mediasi	Koefisien tidak langsung (β)	t-statistic	p-value	Keputusan
Kualitas layanan → Kepuasan pasien → Loyalitas pasien	0,100	2,342	0,019	Signifikan
Citra rumah sakit → Kepuasan pasien → Loyalitas pasien	0,089	2,313	0,021	Signifikan
Kepercayaan pasien → Kepuasan pasien → Loyalitas pasien	0,093	1,767	0,077	Tidak signifikan pada taraf 5%

Sumber: Data diolah dengan SmartPLS, 2026; bootstrapping 5.000 subsampel.

Menunjukkan bahwa kepuasan pasien memediasi hubungan kualitas layanan dengan loyalitas pasien secara signifikan ($\beta = 0,100$; $p = 0,019$). Karena hubungan langsung kualitas layanan dengan loyalitas tidak signifikan, pola tersebut dikategorikan sebagai mediasi penuh dalam tesis. Kepuasan pasien juga memediasi hubungan citra rumah sakit dengan loyalitas pasien ($\beta = 0,089$; $p = 0,021$). Karena hubungan langsung citra rumah sakit dengan loyalitas juga signifikan dan searah, pola ini dikategorikan sebagai mediasi parsial komplementer. Sementara itu, pengaruh tidak langsung kepercayaan pasien terhadap loyalitas melalui kepuasan pasien memiliki koefisien positif sebesar 0,093, tetapi tidak memenuhi kriteria signifikansi 5% berdasarkan nilai *t-statistic* 1,767 dan *p-value* 0,077. Dengan demikian, berdasarkan kriteria pengujian utama dalam penelitian ini, mediasi kepuasan pasien pada hubungan tersebut belum terbukti signifikan.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan ($\beta = 0,331$; $p < 0,001$), citra rumah sakit ($\beta = 0,293$; $p = 0,007$), dan kepercayaan pasien ($\beta = 0,307$; $p = 0,004$) berhubungan positif dan signifikan dengan kepuasan pasien. Temuan ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien berkaitan dengan mutu pengalaman pelayanan, persepsi terhadap reputasi rumah sakit, dan keyakinan pasien

terhadap penyedia layanan. Kualitas layanan memiliki koefisien terbesar terhadap kepuasan, sehingga perbaikan aspek keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik perlu menjadi perhatian dalam pengelolaan pelayanan. Hasil ini sejalan dengan Fatima et al. (2018) dan Tanoko et al. (2025), yang menekankan relevansi kualitas layanan dalam pengalaman pasien. Hubungan positif citra rumah sakit, sedangkan hubungan kepercayaan dengan kepuasan mendukung pentingnya keyakinan pasien terhadap profesionalisme dan tanggung jawab penyedia layanan. Oleh karena itu, Rumah Sakit Universitas Hasanuddin perlu memastikan bahwa reputasi institusi dan kepercayaan pasien didukung oleh pengalaman pelayanan yang konsisten dan memuaskan.

Pada hubungan langsung dengan loyalitas, citra rumah sakit menunjukkan hubungan positif dan signifikan ($\beta = 0,512$; $p < 0,001$), serta menjadi jalur langsung terkuat dalam model. Hasil ini mengindikasikan bahwa persepsi positif terhadap reputasi dan kredibilitas rumah sakit berkaitan dengan kecenderungan pasien untuk kembali menggunakan serta merekomendasikan layanan. Temuan ini sejalan dengan Wu (2011) dan Sharon dan Santoso (2017), yang menunjukkan relevansi citra rumah sakit dalam pembentukan loyalitas. Sebaliknya, kualitas layanan tidak menunjukkan hubungan langsung yang signifikan dengan loyalitas ($\beta = 0,058$; $p = 0,474$). Hasil tersebut sejalan dengan Sektiyaningsih (2019) dan Dewi (2016), yang menyoroti peran kepuasan dalam hubungan kualitas pelayanan dan loyalitas. Dengan demikian, perbaikan kualitas pelayanan perlu dinilai berdasarkan manfaat yang dirasakan pasien, karena peningkatan teknis yang tidak menghasilkan pengalaman memuaskan belum tentu berkaitan dengan loyalitas.

Kepercayaan pasien juga tidak menunjukkan hubungan langsung yang signifikan dengan loyalitas ($\beta = 0,043$; $p = 0,638$), meskipun hubungannya dengan kepuasan signifikan. Salah satu konteks yang perlu dipertimbangkan adalah karakteristik responden: 84,1% menggunakan BPJS Kesehatan. Pilihan fasilitas kesehatan pada sebagian pasien dapat dipengaruhi oleh mekanisme rujukan dan akses layanan, sehingga penggunaan kembali rumah sakit tidak selalu mencerminkan kepercayaan secara langsung. Namun, penjelasan tersebut merupakan kemungkinan interpretatif berdasarkan karakteristik sampel, bukan hubungan sebab-akibat yang dibuktikan penelitian. Sementara itu, kepuasan pasien berhubungan positif dan signifikan dengan loyalitas ($\beta = 0,302$; $p = 0,002$). Temuan ini sejalan dengan Oliver (1980), Dewi (2016), dan Tanoko et al. (2023), yang menempatkan kepuasan sebagai aspek penting dalam pembentukan loyalitas. Hasil ini memperkuat pentingnya evaluasi pengalaman pasien sebagai bagian dari strategi peningkatan loyalitas.

Analisis mediasi menunjukkan bahwa kepuasan pasien memediasi hubungan kualitas layanan dengan loyalitas ($\beta = 0,100$; $p = 0,019$). Karena hubungan langsung kualitas layanan dengan loyalitas tidak signifikan, hasil ini menunjukkan pola mediasi penuh berdasarkan kriteria yang digunakan dalam penelitian. Temuan tersebut sejalan dengan Dewi (2016) dan Vigareth et al. (2018), yang menemukan peran mediasi kepuasan dalam hubungan mutu pelayanan dan loyalitas pasien. Artinya, hubungan kualitas layanan dengan loyalitas dalam model ini terutama berlangsung melalui kepuasan pasien. Oleh

karena itu, Rumah Sakit Universitas Hasanuddin perlu mengevaluasi perbaikan layanan tidak hanya dari sisi standar operasional, tetapi juga dari penilaian pasien terhadap pelayanan yang diterima.

Kepuasan juga memediasi hubungan citra rumah sakit dengan loyalitas pasien ($\beta = 0,089$; $p = 0,021$). Karena hubungan langsung dan tidak langsung sama-sama signifikan serta memiliki arah positif, pola ini menunjukkan mediasi parsial komplementer. Temuan tersebut konsisten dengan Sharon dan Santoso (2017) serta Wu (2011), yang menunjukkan bahwa citra rumah sakit dapat berkaitan dengan loyalitas melalui jalur langsung maupun melalui kepuasan. Dengan demikian, penguatan citra institusi perlu berjalan beriringan dengan peningkatan pengalaman pelayanan. Adapun pengaruh tidak langsung kepercayaan pasien terhadap loyalitas melalui kepuasan memiliki koefisien positif sebesar 0,093, tetapi tidak memenuhi kriteria signifikansi berdasarkan *t-statistic* 1,767 dan *p-value* 0,077. Karena tesis juga melaporkan interval kepercayaan bootstrap yang tidak mencakup nol, hasil mediasi ini perlu diverifikasi kembali pada keluaran asli SmartPLS sebelum kesimpulan final ditetapkan.

Secara keseluruhan, loyalitas pasien dalam model penelitian ini terutama berkaitan dengan citra rumah sakit dan kepuasan pasien. Kualitas layanan dan kepercayaan pasien berkaitan signifikan dengan kepuasan, tetapi tidak menunjukkan hubungan langsung yang signifikan dengan loyalitas. Temuan ini mengisyaratkan bahwa strategi peningkatan loyalitas perlu mengintegrasikan perbaikan kualitas layanan, pemeliharaan reputasi institusi, dan peningkatan kepuasan pasien. Meskipun demikian, desain *cross-sectional* membatasi interpretasi pada hubungan statistik antarvariabel dan tidak membuktikan kausalitas.

Simpulan dan Saran

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis *Structural Equation Modeling–Partial Least Squares* (SEM-PLS) terhadap 201 responden di Rumah Sakit Pendidikan Universitas Hasanuddin (RSP Unhas), dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan, citra rumah sakit, dan kepercayaan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Kualitas layanan merupakan prediktor terkuat terhadap kepuasan pasien di antara ketiga variabel tersebut. Terhadap loyalitas pasien, citra rumah sakit dan kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan, sedangkan kualitas layanan dan kepercayaan pasien tidak menunjukkan pengaruh langsung yang signifikan. Hasil pengujian mediasi menunjukkan bahwa kepuasan pasien memediasi secara penuh hubungan kualitas layanan dengan loyalitas pasien serta memediasi secara parsial komplementer hubungan citra rumah sakit dengan loyalitas pasien. Sementara itu, mediasi kepuasan pasien pada hubungan kepercayaan pasien dengan loyalitas pasien belum signifikan pada taraf 5%. Secara keseluruhan, model penelitian menjelaskan 79,9% variasi kepuasan pasien dan 77,4% variasi loyalitas pasien. Temuan ini menegaskan pentingnya peningkatan kualitas layanan,

penguatan citra rumah sakit, dan pengelolaan kepuasan pasien dalam strategi peningkatan loyalitas pasien di RSP Unhas.

Saran

Rumah Sakit Universitas Hasanuddin disarankan untuk meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan melalui evaluasi pengalaman pasien, penguatan responsivitas pelayanan, serta perbaikan aspek pelayanan yang belum memenuhi harapan. Rumah sakit juga perlu menjaga citra institusi melalui pelayanan yang konsisten dan profesional serta meningkatkan kepuasan pasien sebagai bagian dari strategi membangun loyalitas. Evaluasi berkala terhadap persepsi dan umpan balik pasien dapat digunakan sebagai dasar penentuan prioritas perbaikan pelayanan. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan melakukan pengujian pada populasi dan periode yang lebih beragam serta mempertimbangkan desain longitudinal agar perubahan hubungan antarvariabel dapat diamati. Hasil pengujian mediasi kepercayaan pasien juga perlu diverifikasi menggunakan keluaran *bootstrapping* asli untuk memastikan konsistensi nilai signifikansi dan interval kepercayaan.

Daftar Pustaka

- Aziz, A., Mulyana, N., & Nuraini, N. (2025). The influence of hospital image and trust on inpatient satisfaction at Hospital X. *International Journal of Business, Law, and Education*, 6(1), 519–524. <https://doi.org/10.56442/ijble.v6i1.1046>
- Ben-Sira, Z. (1983). The structure of a hospital's image. *Medical Care*, 21(10), 943–954. <https://doi.org/10.1097/00005650-198310000-00001>
- Dewi, R. R. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien pengguna BPJS dengan kepuasan pasien sebagai variabel intervening. *Jurnal Manajemen Daya Saing*, 18(2), 146–156. <https://doi.org/10.23917/dayasaing.v18i2.4511>
- Fatima, T., Malik, S. A., & Shabbir, A. (2018). Hospital healthcare service quality, patient satisfaction and loyalty: An investigation in context of private healthcare systems. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 35(6), 1195–1214. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-02-2017-0031>
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469. <https://doi.org/10.1177/002224378001700405>
- Sektiyaningsih, I. P. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan, citra dan loyalitas pasien pada unit rawat jalan RSUD Mampang Prapatan Jakarta Selatan. *Journal of Business Studies*.
- Sharon, L. G., & Santoso, S. B. (2017). Analisis pengaruh kualitas layanan, fasilitas, citra rumah sakit, kepuasan pasien dalam rangka meningkatkan loyalitas pasien (Studi pada pasien rawat inap RSUD Tugurejo Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 6(3), 355–366.
- Sudibyo, A., & Keni, K. (2025). Peran kualitas layanan, kepercayaan, dan waktu tunggu dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien. *Jurnal*

- Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, 9(2), 195–208.
<https://doi.org/10.24912/jmbk.v9i2.33892>
- Tanoko, N., Gunardi, W. D., & Wahyoedi, S. (2025). The influence of service quality on loyalty mediated by customer satisfaction at Hospital X. *International Journal of Current Science Research and Review*, 8(2).
<https://doi.org/10.47191/ijcsrr/v8-i2-22>
- Vigaretha, G., & Handayani, O. W. (2018). Peran kepuasan pasien sebagai variabel mediasi pengaruh mutu pelayanan terhadap loyalitas pasien. *HIGEIA (Journal of Public Health Research and Development)*, 2(4), 543–552. <https://doi.org/10.15294/higeia.v2i4.23893>
- Widiarti, et al. (2025). *Patient satisfaction as a mediator of service quality, hospital image, and loyalty among participants of Indonesia's BPJS Kesehatan program*.
- Widiarti, L. P., Widnyana, I. W., Mitariyani, N. W. E., & Wijana, I. M. D. (2025). Patient satisfaction as a mediator of service quality, hospital image, and loyalty among participants of Indonesia's BPJS Kesehatan program. *International Journal of Applied Business and International Management*, 10(2).
<https://doi.org/10.32535/ijabim.v10i2.4005>
- Wu, C.-C. (2011). The impact of hospital brand image on service quality, patient satisfaction and loyalty. *African Journal of Business Management*, 5(12), 4873–4882. <https://doi.org/10.5897/AJBM10.1347>
- Yanuarista, G. S., Arso, S. P., & Winarni, S. (2025). Correlation between hospital image and patient satisfaction toward loyalty in hospital: A scoping review. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 8(5), 371–387.
<https://doi.org/10.56338/mppki.v8i5.7171>