

**Hubungan Kepuasan Pasien dengan Loyalitas Pasien Poliklinik Saraf di RSUD Kota
Kendari Tahun 2025*****The Relationship between Patient Satisfaction and Loyalty in the Neurology Polyclinic of
Kendari City Hospital in 2025*****Khadija Nurmutmainnah Yusuf¹, Harleli^{2*}, Agnes Mersatika Hartoyo³**^{1,2,3}Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Halu Oleo, Indonesiae-mail: ¹khadijamyy@gmail.com, ²leli.har6@gmail.com, ³agnesjeehan@gmail.com**ABSTRACT**

In an effort to improve the quality of healthcare services, understanding patient satisfaction and loyalty has become a crucial aspect to consider. Patient loyalty not only reflects the success of the services provided but also contributes to the long-term sustainability of healthcare delivery. This study aims to analyze the relationship between patient satisfaction and the loyalty of outpatient neurology clinic patients at RSUD Kota Kendari in 2025. The research method used is observational analytic with a cross-sectional approach. The population consisted of 1,062 patients, with a sample of 291 patients selected using non-probability sampling with a purposive sampling approach. The data were analyzed using the Fisher Exact Test. The results showed that the five dimensions of patient satisfaction Tangible ($p=0.006$), Reliability ($p=0.000$), Assurance ($p=0.000$), Empathy ($p=0.001$), and Responsiveness ($p=0.000$) had a statistically significant relationship with patient loyalty. These findings highlight the importance of improving service quality to enhance patient retention and satisfaction.

Keywords—patient satisfaction, loyalty, quality of service, RSUD Kendari**ABSTRAK**

Dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan kesehatan, pemahaman terhadap kepuasan dan loyalitas pasien menjadi aspek yang sangat penting untuk diperhatikan. Loyalitas pasien tidak hanya mencerminkan keberhasilan layanan yang diberikan, tetapi juga berkontribusi terhadap keberlangsungan pelayanan kesehatan jangka panjang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara kepuasan pasien dengan loyalitas pasien rawat jalan di Poliklinik Saraf RSUD Kota Kendari pada tahun 2025. Metode penelitian yang digunakan adalah analitik observasional dengan pendekatan cross-sectional. Populasi sebanyak 1062 pasien, dengan sampel sebanyak 291 pasien yang diambil menggunakan teknik nonprobability sampling dengan pendekatan purposive sampling. Dianalisis menggunakan analisis uji Fisher Exact Test. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelima dimensi kepuasan pasien Tangible ($p=0,006$), Reliability ($p=0,000$), Assurance ($p=0,000$), Empathy ($p=0,001$), dan Responsiveness ($p=0,000$) memiliki hubungan yang signifikan dengan loyalitas pasien. Hasil ini menunjukkan pentingnya peningkatan kualitas layanan untuk meningkatkan retensi dan kepuasan pasien.

Kata kunci—kepuasan pasien, loyalitas, kualitas pelayanan, RSUD Kendari

PENDAHULUAN

Loyalitas pasien yang tinggi dapat memberikan keuntungan untuk rumah sakit, baik dalam bentuk pendapatan dan citra rumah sakit, beberapa manfaat loyalitas bagi rumah sakit menurut Griffin yaitu: mengurangi biaya pemasaran, mengurangi biaya transaksi, mengurangi trun over pelanggan, meningkatkan penjualan silang yang akan memperbesar pangsa pasar perusahaan, word of (Yeo et al., 2021) mouth yang lebih positif dengan asumsi pelanggan yang loyal juga berarti mereka yang mereka puas, mengurangi biaya, mengurangi biaya kegagalan. Untuk meihat kepuasan seseorang terhadap pelayanan, terdapat lima dimensi yaitu : kehandalan petugas dalam menerima pasien, daya tanggap petugas dalam menerima pasien, kemampuan petugas dalam menetapkan diagnose pasien, empati petugas terhadap pasien, dan sarana dan prasarana rumah sakit (Nurkholifah et al., 2024).

Hasil penelitian Yeo et al (2021) di Rumah Sakit Swasta Di Malaysia menunjukkan bahwa pemberian layanan yang sangat baik telah meningkatkan tingkat kepuasan pasien dan mencapai loyalitas pasien. Temuan penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien terbukti memediasi hubungan antara reputasi rumah sakit dan loyalitas pasien; kepercayaan dan loyalitas pasien; hubungan perawatan pasien dan loyalitas pasien; dan waktu tunggu dan loyalitas pasien. Namun, penelitian ini juga menemukan bahwa prosedur administratif tidak memengaruhi kepuasan pasien secara signifikan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Arman (2023) Di Rumah Sakit Khusus Daerah Provinsi Sulawesi Selatan menunjukkan Kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien namun kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara tidak langsung terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien serta kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Karena kepuasan pasien yang tinggi akan meningkatkan loyalitas dengan demikian akan mendukung terlaksananya strategi rumah sakit serta tercapainya tujuan rumah sakit.

Baik secara global maupun di Indonesia, kepuasan pasien terbukti menjadi faktor kunci dalam membangun loyalitas pasien. Fokus pada kualitas layanan, hubungan personal antara pasien dan penyedia layanan, serta adopsi teknologi yang meningkatkan kenyamanan dan aksesibilitas, merupakan strategi penting untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien. Secara umum pengertian kepuasan pasien adalah penilaian konsumen terhadap produk atau pelayanan yang telah memberikan tingkat kenikmatan seperti yang diharapkan . Seorang konsumen, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama. Kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau jasa yang dirasakan dan yang diharapkannya (Rivandi, 2023)

Kepuasan Pasien juga menjadi hal penting, terbukti dengan adanya kebijakan yang di keluarkan pemerintah republik Indonesia melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (PERMENPANRB) No. 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Kepuasan Pasien di ukur dengan 9 unsur yaitu persyaratan, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, Waktu Penyelesaian, Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Sarana dan prasarana.

Data kepuasan pasien menurut World Health Organization (WHO) tahun 2021 menunjukan tingkat kepuasan pasien paling tinggi yaitu di negara Swedia dengan indeks kepuasan mencapai

92.37%, di negara Finlandia (91.92%), Norwegia (90.75%), USA (89.33%), Denmark (89.29%), sedangkan tingkat kepuasan pasien terendah yaitu di negara Kenya (40,4) dan India (34,4%). Selain dari kepuasan pasien di wilayah asia tenggara menunjukkan bahwa hanya sekitar 35% pengguna jasa pelayanan kesehatan yang merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dan 55% lainnya menyatakan ketidakpuasan (Sebrin Fathia Rahman, 2023).

Survei Kepuasan Masyarakat oleh Kementerian Kesehatan (Kemenkes) melalui Unit Pelayanan Kesehatan (UPK) secara rutin melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk menilai kualitas layanan di berbagai unit pelayanan, seperti klinik pratama, klinik utama, laboratorium, farmasi, radiologi, dan lainnya. Survei ini bertujuan untuk mengukur persepsi masyarakat terhadap aspek-aspek layanan, termasuk kesesuaian persyaratan, kemudahan prosedur, kecepatan pelayanan, dan lainnya. Hasil survei digunakan sebagai dasar untuk perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan. Kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan juga menjadi salah satu dilema bagi instansi kesehatan di Indonesia. Berdasarkan hasil survei di 27 Rumah Sakit di Indonesia, mutu pelayanan kesehatan khususnya keperawatan masih jauh dari apa yang diharapkan pasien. Data mengenai tingkat kepuasan pasien di Indonesia menunjukkan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Maluku Tengah hanya 42,8% dan di Sumatera Barat sebesar 44,4%. Hingga saat ini sekitar 4 600.000 - 1 juta warga Indonesia masih memilih untuk berobat di rumah sakit luar negeri. Hal ini menyebabkan negara kehilangan potensi pendapatan hingga Rp. 161 triliun (Sebrin Fathia Rahman, 2023).

Tren nasional kepuasan pasien dan loyalitas pada tahun 2022-2024 yaitu: 1. Kualitas Pelayanan sebagai Faktor Utama: Studi di RSIA Tiara Fatrin Palembang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan signifikan dengan loyalitas pasien rawat jalan (Fardiansyah et al., 2022). 2. Dimensi Kualitas Pelayanan yang Mempengaruhi Loyalitas: Penelitian di RS Vina Estetika menyoroti bahwa dimensi seperti daya tanggap (Responsiveness), empati, dan keandalan pelayanan berperan dalam meningkatkan loyalitas pasien (Jannah & Purba, 2024). 3. Peran Kepuasan Pasien sebagai Mediator: Di RSIA Bunda Sejahtera, kualitas layanan dan penanganan keluhan mempengaruhi loyalitas pasien BPJS, dengan kepuasan pasien sebagai mediator (Kurniawan et al., 2022). Sedangkan tren global kepuasan pasien dan loyalitas pada tahun 2022-2024 yaitu: 1. Kualitas Platform Telemedisin Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas: Studi di Arab Saudi menunjukkan bahwa kualitas platform telemedisin secara signifikan memengaruhi kepuasan pasien, yang pada gilirannya meningkatkan loyalitas pasien. Hal ini menekankan pentingnya investasi dalam modernisasi digital untuk meningkatkan pengalaman pasien (Alabdali & Husain, 2025). 2. Kualitas Komunikasi dan Layanan Mendorong Loyalitas: Penelitian di fasilitas kesehatan di Riyadh mengidentifikasi bahwa komunikasi yang efektif dan kualitas layanan yang baik merupakan prediktor utama kepuasan dan loyalitas pasien. Fasilitas kesehatan swasta menunjukkan skor kepuasan dan loyalitas yang lebih tinggi dibandingkan dengan fasilitas publik (Alodhialah et al., 2024).

Studi di Arab Saudi menunjukkan bahwa kualitas platform telemedisin secara signifikan memengaruhi kepuasan pasien, yang pada gilirannya meningkatkan loyalitas pasien. Hal ini menekankan pentingnya investasi dalam modernisasi digital untuk meningkatkan pengalaman pasien. Tren nasional kepuasan pasien dan loyalitas yaitu: 1. Kualitas Pelayanan sebagai Faktor Utama: Studi di RSIA Tiara Fatrin Palembang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan signifikan dengan loyalitas pasien rawat jalan dan loyalitas pada tahun 2022-2024 yaitu: 1. Kualitas Platform

Telemedisin Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas: Studi di Arab Saudi menunjukkan bahwa kualitas platform telemedisin secara signifikan memengaruhi kepuasan pasien, yang pada gilirannya meningkatkan loyalitas pasien. Hal ini menekankan pentingnya investasi dalam modernisasi digital untuk meningka

Selain capaian target kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan belum maksimal, capaian kepuasan pasien berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di RSUD Kota Kendari juga belum mencapai standar IKM yang telah ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan yaitu sebesar 95%. Indeks Kepuasan Pasien di RSUD Kota Kendari 3 tahun terakhir yaitu pada tahun 2022 yaitu sebesar 83,50%, tahun 2023 pada semester 1 yaitu 87,88%, dan pada semester 2 sebesar 92,41%, sedangkan pada tahun 2024 semester 1 mengalami penurunan yaitu sebesar 80,58%, akan tetapi pada semester 2 mengalami kenaikan yaitu sebesar 81,50%. Data kunjungan pasien poli rawat jalan rumah sakit umum daerah Kota Kendari pada tahun 2022 yaitu sebanyak 64.120 pasien, pada tahun 2023 sebanyak 125.700 pasien, dan pada tahun 2024 sebanyak 142.754 pasien.

Pelayanan kesehatan yang komprehensif dan mudah diakses merupakan indikator penting dalam peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Data kunjungan pasien ke berbagai unit layanan klinik rawat jalan selama periode Januari hingga Desember 2024 mencerminkan tingginya kebutuhan masyarakat terhadap layanan kesehatan yang beragam. Klinik Saraf mencatat jumlah kunjungan tertinggi yaitu sebanyak 8.051 kunjungan diikuti dengan Klinik Jantung sebanyak 7.907 kunjungan. Selanjutnya, Klinik Penyakit Dalam menerima 7.714 pasien, sementara Klinik Orthopedi melayani 6.069 kunjungan sepanjang tahun. Di sektor layanan gigi, Klinik Gigi 1 dan Klinik Gigi 2 mencatat total 4.200 kunjungan. Adapun Klinik Mata menerima 3.529 pasien, dan Klinik Paru 3.329 kunjungan. Klinik Kulit dan Kelamin tercatat sebanyak 2.778 pasien, diikuti oleh Klinik Urologi (2.350), Klinik VCT (2.389), serta Klinik Okulasi (2.650). Sementara itu, Klinik THT menerima 1.755 kunjungan, Klinik Anak sebanyak 1.894, Klinik Bedah Umum 1.419, Klinik Gizi 1.050, dan Klinik Obygn 1.043 kunjungan. Klinik Kesehatan dan Klinik Umum mencatat kunjungan masing-masing sebanyak 1.075 dan 788 pasien. Jumlah kunjungan terendah terdapat di Klinik Bedah Khusus dengan 475 kunjungan. Variasi angka kunjungan ini menunjukkan distribusi kebutuhan layanan medis yang beragam, baik dari segi spesialisasi maupun intensitas kunjungan. Dengan demikian, data ini dapat menjadi dasar untuk perencanaan strategi pelayanan, pengalokasian sumber daya, serta pengembangan sistem kesehatan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Data dari wawancara 10 responden di RSUD Kota Kendari yang dilakukan pada hari Jumat tanggal 21 februari tahun 2025 pukul 11:00 WITA, terdapat 7 orang yang menyatakan bahwa puas dengan kebersihan, kenyamanan, pelayanan, serta pemberian informasi, sedangkan 3 responden lainnya merasa ada beberapa petugas yang melakukan perbedaan perlakuan bagi pasien BPJS dan pasien umum.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain analitik observasional dengan pendekatan cross-sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan Poliklinik Saraf RSUD Kota Kendari yang berjumlah 1.062 orang. Sampel yang digunakan sebanyak 291 responden yang dipilih menggunakan teknik nonprobability sampling dengan pendekatan purposive sampling. Data

dianalisis menggunakan uji Fisher Exact Test untuk mengetahui hubungan antara dimensi kepuasan dengan loyalitas pasien.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi kepuasan memiliki hubungan signifikan dengan loyalitas pasien, yaitu: *Tangible* ($p=0.006$), *Reliability* ($p=0.000$), *Assurance* ($p=0.000$), *Empathy* ($p=0.001$), dan *Responsiveness* ($p=0.000$). Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan sangat memengaruhi loyalitas pasien. Dimensi *Reliability* dan *Responsiveness* menjadi indikator yang paling dominan memengaruhi loyalitas. Berikut ini merupakan hasil penelitian mengenai variabel loyalitas pasien yang digambarkan pada Tabel 1-11:

1. *Tangible* (wujud/ bukti nyata)

Tabel 1. Distribusi responden berdasarkan *Tangible* (wujud/ bukti nyata) Pada Pasien Rawat Jalan Di Poliklinik Saraf Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari

No.	<i>Tangible</i> (wujud/ bukti nyata)	Jumlah (Orang)	Persentase(%)
1.	Puas	287	98,62
2.	Kurang puas	4	1,40
3.	Total	291	100,00

Berdasarkan tabel 1, dapat diketahui bahwa lebih dari 90% pasien poliklinik saraf di RSUD Kota Kendari merasa puas terhadap aspek *tangible* (wujud/ bukti nyata), dengan total sebanyak 287 responden.

2. *Reliability* (Kehandalan)

Tabel 2. Distribusi responden berdasarkan *Reliability* (Kehandalan) Pada Pasien Rawat Jalan di Poliklinik Saraf Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari

No.	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	Jumlah (Orang)	Persentase(%)
1.	Puas	288	99,00
2.	Kurang puas	3	1,03
3.	Total	291	100,00

Berdasarkan tabel 2, dapat diketahui bahwa lebih dari 90% pasien poliklinik saraf di RSUD Kota Kendari merasa puas terhadap aspek *Reliability* (Kehandalan), dengan total sebanyak 288 responden.

3. *Assurance* (Jaminan)

Tabel 3. Distribusi responden berdasarkan *Assurance* (Jaminan) Pada Pasien Rawat Jalan Di Poliklinik Saraf Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari.

No.	<i>Assurance</i> (Jaminan)	Jumlah (Orang)	Persentase(%)
1.	Puas	286	98,30
2.	Kurang puas	5	1,71
3.	Total	291	100,00

Berdasarkan tabel 3, dapat diketahui bahwa lebih dari 90% pasien poliklinik saraf di RSUD Kota Kendari merasa puas terhadap aspek *Assurance* (Jaminan), dengan total sebanyak 286 responden.

4. *Empathy* (Perhatian)

Tabel 4. Distribusi responden berdasarkan *Empathy* (Perhatian) Pada Pasien Rawat Jalan Di Poliklinik Saraf Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari

No.	<i>Empathy</i> (Perhatian)	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	Puas	289	99,31
2.	Kurang puas	2	0,70
3.	Total	291	100,00

Berdasarkan tabel 4, dapat diketahui bahwa lebih dari 90% pasien poliklinik saraf di RSUD Kota Kendari merasa puas terhadap aspek *Empathy* (Perhatian), dengan total sebanyak 289 responden.

5. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Tabel 5. Distribusi responden berdasarkan *Responsiveness* (Daya Tanggap) Pada Pasien Rawat Jalan Di Poliklinik Saraf Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari

No.	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	Puas	286	98,30
2.	Kurang puas	5	1,71
3.	Total	291	100,00

Berdasarkan tabel 5, dapat diketahui bahwa lebih dari 90% pasien poliklinik saraf di RSUD Kota Kendari merasa puas terhadap aspek *Responsiveness* (Daya Tanggap), dengan total sebanyak 286 responden.

6. *Loyalitas*

Tabel 6. Distribusi responden berdasarkan *Loyalitas* Pada Pasien Rawat Jalan Di Poliklinik Saraf Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari

No.	<i>Loyalitas</i>	Jumlah (Orang)	Persentase(%)
1.	Loyal	281	96,60
2.	Tidak Loyal	10	3,43
3.	Total	291	100,00

Berdasarkan tabel 6, dapat diketahui bahwa lebih dari 90% pasien poliklinik saraf di RSUD Kota Kendari merasa puas terhadap aspek *Loyalitas*, dengan total sebanyak 286 responden.

7. Hubungan *Tangible* (wujud/ bukti nyata) dengan loyalitas pasien Rawat Jalan Pada Poliklinik Saraf Di RSUD Kota Kendari

Tabel 7. Hubungan *Tangible* (wujud/ bukti nyata) dengan loyalitas pasien Rawat Jalan Pada Poliklinik Saraf Di RSUD Kota Kendari

No. <i>Tangible</i> (wujud/ bukti nyata)	Loyalitas				Total	(%)	p-value
	Loyal	(%)	Tidak Loyal	(%)			
1. Puas	279	95,90	8	2,74	287	98,62	0,006
2. Kurang puas	2	0,70	2	0,70	4	1,40	
3. Total	281	96,60	10	3,43	291	100	

Berdasarkan tabel 7, dapat diketahui bahwa Mayoritas responden merasa puas terhadap aspek *Tangible* (wujud/ bukti nyata), yaitu sebanyak 287 orang (98,6%), sementara hanya 4 orang (1,4%) yang merasa kurang puas. Dari responden yang puas, 279 orang (95,9%) tergolong loyal, dan hanya 8 orang (2,7%) yang tidak loyal. Sementara itu, dari responden yang kurang puas, hanya 2 orang (0,7%) yang loyal, dan 2 orang (0,7%) tidak loyal.

Berdasarkan hasil uji *Chi-Square* terdapat dua sel (50%) dengan nilai ekspektasi <5 maka digunakan uji alternatif yaitu uji *Fisher Exact Test* karena uji *Chi-Square* tidak memenuhi persyaratan (<20%). Hasil uji Fisher Exact Test diperoleh nilai $p=0,006$ ($p<0,05$), maka H_0 ditolak artinya ada hubungan dimensi *Tangible* (wujud/ bukti nyata) dengan Loyalitas pasien Rawat Jalan Pada Poliklinik Saraf Di RSUD Kota Kendari. Hasil uji dimensi *Tangible* (wujud/ bukti nyata) berhubungan signifikan terhadap loyalitas pasien di Poliklinik Saraf RSUD Kota Kendari Tahun 2025. Hal ini didukung dengan hasil penelitian Romadhona et al (2019) bahwa dimensi *Tangible* (wujud/ bukti nyata) berpengaruh terhadap loyalitas pasien. Penelitian oleh Dewi RR (2016) menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien yang berarti bahwa semakin baik kualitas pelayanan rumah sakit maka semakin tinggi loyalitas pasien dan juga sebaliknya. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Loke dkk., Mohammad Muzahid, dan Mosahab dkk. dengan simpulan yang serupa.

Hal di atas juga sesuai dengan hasil penelitian dari Wibisono (2025) yang menunjukkan dimensi kualitas pelayanan *Tangible* (wujud/ bukti nyata) berpengaruh positif secara bersama dan parsial terhadap loyalitas pasien. Dari beberapa pemaparan hasil penelitian di atas menunjukkan simpulan yang serupa, yaitu kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pasien. Hal ini sesuai dengan teori, yaitu kualitas berkaitan erat dengan kepuasan yang berkontribusi pada terciptanya loyalitas. Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane (2009) juga menyatakan bahwa kualitas adalah jaminan terbaik atas loyalitas. Kualitas pelayanan yang baik dapat menimbulkan persepsi positif sehingga muncul kepuasan dan loyalitas. Temuan ini juga sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Mc Kevit David (2006) yang menyatakan bahwa bukti nyata dalam bentuk sarana dan prasarana yang memadai dapat meningkatkan kepuasan pasien. Dalam jangka panjang, kepuasan tersebut akan bertransformasi menjadi loyalitas yang menguntungkan pihak rumah sakit, baik dari segi kepercayaan pasien maupun keberlanjutan layanan. Dengan demikian, rumah sakit perlu menjadikan kualitas lingkungan fisik sebagai prioritas dalam strategi peningkatan mutu pelayanan kesehatan.

8. Hubungan *Reliability* (Kehandalan) dengan loyalitas pasien Rawat Jalan Pada Poliklinik Saraf Di RSUD Kota Kendari

Tabel 8. Hubungan *Reliability* (Kehandalan) dengan loyalitas pasien Rawat Jalan Pada Poliklinik Saraf Di RSUD Kota Kendari

No.	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	Loyalitas				Total	(%)	p-value
		Loyal	(%)	Tidak Loyal	(%)			
1.	Puas	281	96,60	7	2,40	288	99,00	0,000
2.	Kurang puas	0	0,00	3	1,03	3	1,03	
3.	Total	281	96,60	10	3,43	291	100	

Berdasarkan tabel 8, dapat diketahui bahwa mayoritas responden merasa puas terhadap aspek *Reliability* (Kehandalan), yaitu sebanyak 288 orang (99%), sementara hanya 3 orang (1%) yang merasa kurang puas. Dari responden yang puas, sebanyak 281 orang (96,6%) tergolong loyal, dan hanya 7 orang (2,4%) yang tidak loyal. Sementara itu, dari responden yang kurang puas, tidak ada satupun yang loyal (0 orang), dan sebanyak 3 orang (1%) tergolong tidak loyal.

Berdasarkan hasil uji *Chi-Square* terdapat dua sel (50%) dengan nilai ekspektasi <5 maka digunakan uji alternatif yaitu uji *Fisher Exact Test* karena uji *Chi-Square* tidak memenuhi persyaratan (<20%). Hasil uji Fisher Exact Test diperoleh nilai $p=0,000$ ($p<0,05$), maka H_0 ditolak artinya ada hubungan dimensi *Reliability* (Kehandalan) dengan Loyalitas pasien Rawat Jalan Pada Poliklinik Saraf Di RSUD Kota Kendari. Hasil uji dimensi *Reliability* (Kehandalan) berhubungan signifikan terhadap loyalitas pasien di Poliklinik Saraf RSUD Kota Kendari Tahun 2025. Hal ini didukung dengan hasil penelitian Romadhona bahwa dimensi *Reliability* (Kehandalan) berpengaruh terhadap loyalitas pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan pendapat yang disampaikan oleh Widiyaningsih & Raharusun (2023) yang menyatakan bahwa kehandalan pelayanan merupakan salah satu unsur krusial dalam membangun dan mempertahankan kepercayaan pasien. Penelitian oleh Dewi RR (2016) menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien yang berarti bahwa semakin baik kualitas pelayanan rumah sakit maka semakin tinggi loyalitas pasien dan juga sebaliknya.

Hal ini sesuai dengan teori, yaitu kualitas berkaitan erat dengan kepuasan yang berkontribusi pada terciptanya loyalitas. Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane (2009) juga menyatakan bahwa kualitas adalah jaminan terbaik atas loyalitas. Kualitas pelayanan yang baik dapat menimbulkan persepsi positif sehingga muncul kepuasan dan loyalitas. Temuan ini juga sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Mc Kevit David (2006) , yang menyatakan bahwa bukti nyata dalam bentuk sarana dan prasarana yang memadai dapat meningkatkan kepuasan pasien. Dalam jangka panjang, kepuasan tersebut akan bertransformasi menjadi loyalitas yang menguntungkan pihak rumah sakit, baik dari segi kepercayaan pasien maupun keberlanjutan layanan. Ketika kepercayaan sudah terbentuk melalui pelayanan yang konsisten dan dapat diandalkan, maka loyalitas pasien terhadap

institusi layanan kesehatan akan terbentuk secara alami. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi persepsi pasien terhadap kehandalan suatu layanan kesehatan, maka semakin besar kemungkinan mereka untuk tetap setia dan terus menggunakan layanan tersebut di masa yang akan datang. Kehandalan menjadi pilar penting dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang memuaskan dan berkelanjutan.

9. Hubungan Assurance (Jaminan) dengan loyalitas pasien Rawat Jalan Pada Poliklinik Saraf Di RSUD Kota

Tabel 9. Hubungan Assurance (Jaminan) dengan loyalitas pasien Rawat Jalan Pada Poliklinik Saraf di RSUD Kota

No.	Assurance (Jaminan)	Loyalitas				Total	(%)	p-value
		Loyal	(%)	Tidak Loyal	(%)			
1.	Puas	281	96,60	5	1,71	286	98,30	0,000
2.	Kurang puas	0	0,00	5	1,71	5	1,71	
3.	Total	281	96,60	10	3,43	291	100	

Berdasarkan tabel 9, diketahui bahwa mayoritas responden merasa puas terhadap aspek Assurance (jaminan), yaitu sebanyak 286 orang (98,3%), sementara hanya 5 orang (1,7%) yang merasa kurang puas. Dari responden yang puas, sebanyak 281 orang (96,6%) termasuk dalam kategori loyal, sedangkan 5 orang (1,7%) tidak loyal. Sementara itu, seluruh responden yang kurang puas, yaitu sebanyak 5 orang (1,7%), tergolong tidak loyal.

Berdasarkan hasil uji *Chi-Square* terdapat dua sel (50%) dengan nilai ekspektasi <5 maka digunakan uji alternatif yaitu uji *Fisher Exact Test* karena uji *Chi-Square* tidak memenuhi persyaratan (<20%). Hasil uji Fisher Exact Test diperoleh nilai $p=0,000$ ($p<0,05$), maka H_0 ditolak artinya ada hubungan dimensi Assurance (Jaminan) dengan Loyalitas pasien Rawat Jalan Pada Poliklinik Saraf Di RSUD Kota Kendari. Hasil uji dimensi Assurance (Jaminan) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien di Poliklinik Saraf RSUD Kota Kendari Tahun 2025. Hal ini didukung dengan hasil penelitian Romadhona bahwa dimensi Assurance (Jaminan) berpengaruh terhadap loyalitas pasien. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Bajamal. Ar Abdulaziz et al (2020) yang menegaskan bahwa jaminan berupa kompetensi profesional dan kemampuan komunikasi yang baik dari tenaga kesehatan berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. Penelitian oleh Dewi RR (2016) menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien yang berarti bahwa semakin baik kualitas pelayanan rumah sakit maka semakin tinggi loyalitas pasien dan juga sebaliknya. Ketika pasien merasa yakin dengan kualitas sumber daya manusia yang memberikan pelayanan, maka kemungkinan mereka untuk tetap setia dan merekomendasikan layanan tersebut kepada orang lain juga semakin besar.

Hal ini sesuai dengan teori, yaitu kualitas berkaitan erat dengan kepuasan yang berkontribusi pada terciptanya loyalitas. Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane (2009) juga menyatakan bahwa kualitas adalah jaminan terbaik atas loyalitas. Kualitas pelayanan yang baik dapat menimbulkan persepsi positif sehingga muncul kepuasan dan loyalitas. Temuan ini juga sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Mc Kevit David (2006) , yang

menyatakan bahwa bukti nyata dalam bentuk sarana dan prasarana yang memadai dapat meningkatkan kepuasan pasien. Dalam jangka panjang, kepuasan tersebut akan bertransformasi menjadi loyalitas yang menguntungkan pihak rumah sakit, baik dari segi kepercayaan pasien maupun keberlanjutan layanan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa dimensi assurance memiliki peran krusial dalam menciptakan hubungan jangka panjang antara pasien dan penyedia layanan. Semakin tinggi jaminan yang dirasakan pasien selama proses pelayanan, maka semakin kuat loyalitas yang terbentuk terhadap institusi layanan kesehatan tersebut.

10. Hubungan *Empathy* (Perhatian) dengan loyalitas pasien Rawat Jalan Pada Poliklinik Saraf Di RSUD Kota Kendari

Tabel 10. Hubungan *Empathy* (Perhatian) dengan loyalitas pasien Rawat Jalan Pada Poliklinik Saraf di RSUD Kota Kendari

No.	<i>Empathy</i> (Perhatian)	Loyalitas				Total	%	<i>p-value</i>
		Loyal	(%)	Tidak Loyal	(%)			
1.	Puas	281	96,60	8	2,75	289	99,31	0,001
2.	Kurang puas	0	0,00	2	0,70	2	0,70	
3.	Total	281	96,60	10	3,43	291	100	

Berdasarkan tabel 10, diketahui bahwa sebagian besar responden merasa puas terhadap aspek *Empathy* (perhatian), yaitu sebanyak 289 orang (99,3%), sementara hanya 2 orang (0,7%) yang merasa kurang puas. Dari responden yang puas, sebanyak 281 orang (96,6%) termasuk dalam kategori loyal dan 8 orang (2,7%) tidak loyal. Sementara itu, dari responden yang kurang puas, seluruhnya yaitu 2 orang (0,7%) tergolong tidak loyal.

Berdasarkan hasil uji *Chi-Square* terdapat dua sel (50%) dengan nilai ekspektasi <5 maka digunakan uji alternatif yaitu uji *Fisher Exact Test* karena uji *Chi-Square* tidak memenuhi persyaratan (<20%). Hasil uji Fisher Exact Test diperoleh nilai $p=0,001$ ($p<0,05$), maka H_0 ditolak artinya ada hubungan dimensi *Empathy* (Perhatian) dengan Loyalitas pasien Rawat Jalan Pada Poliklinik Saraf Di RSUD Kota Kendari. Hasil uji dimensi *Empathy* (Perhatian) berhubungan signifikan terhadap loyalitas pasien di Poliklinik Saraf RSUD Kota Kendari Tahun 2025. Hal ini didukung dengan hasil penelitian Romadhona bahwa dimensi *Empathy* (Perhatian) berpengaruh terhadap loyalitas pasien. Temuan ini juga diperkuat oleh penelitian Lacap dan Alfonso (2022), yang menjelaskan bahwa empati yang diberikan oleh petugas kesehatan mampu menciptakan ikatan emosional antara pasien dan penyedia layanan. Ikatan ini menjadi faktor penting yang mendorong pasien untuk terus kembali menggunakan layanan tersebut, serta merekomendasikannya kepada orang lain. Penelitian oleh Dewi RR (2016) menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien yang berarti bahwa semakin baik kualitas pelayanan rumah sakit maka semakin tinggi loyalitas pasien dan juga sebaliknya.

Hal ini sesuai dengan teori, yaitu kualitas berkaitan erat dengan kepuasan yang berkontribusi pada terciptanya loyalitas. Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane (2009) juga menyatakan bahwa kualitas adalah jaminan terbaik atas loyalitas. Kualitas pelayanan yang

baik dapat menimbulkan persepsi positif sehingga muncul kepuasan dan loyalitas. Temuan ini juga sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Mc Kevit David (2006) , yang menyatakan bahwa bukti nyata dalam bentuk sarana dan prasarana yang memadai dapat meningkatkan kepuasan pasien. Dalam jangka panjang, kepuasan tersebut akan bertransformasi menjadi loyalitas yang menguntungkan pihak rumah sakit, baik dari segi kepercayaan pasien maupun keberlanjutan layanan. Dengan demikian, perhatian dan empati dalam pelayanan kesehatan tidak hanya meningkatkan kepuasan sesaat, tetapi juga membentuk hubungan jangka panjang yang berorientasi pada loyalitas pasien.

11. Hubungan *Responsiveness* (Daya Tanggap) dengan loyalitas pasien Rawat Jalan Pada Poliklinik Saraf Di RSUD Kota Kendari

Tabel 11. Hubungan *Responsiveness* (Daya Tanggap) dengan loyalitas pasien Rawat Jalan Pada Poliklinik Saraf Di RSUD Kota Kendari

No.	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	Loyalitas				Total	%	p-value
		Loyal	(%)	Tidak Loyal	(%)			
1.	Puas	280	96,21	6	2,10	286	98,30	0,000
2.	Kurang puas	1	0,34	4	1,40	4	1,40	
3.	Total	281	96,60	10	3,40	291	100	

Berdasarkan tabel 11, diketahui bahwa mayoritas responden merasa puas terhadap aspek *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu sebanyak 286 orang (98,3%), sementara hanya 5 orang (1,7%) yang merasa kurang puas. Dari responden yang puas, sebanyak 280 orang (96,2%) tergolong loyal dan 6 orang (2,1%) tidak loyal. Sementara itu, dari responden yang kurang puas, hanya 1 orang (0,3%) yang loyal, sedangkan 4 orang (1,4%) lainnya tidak loyal.

Berdasarkan hasil uji *Chi-Square* terdapat dua sel (50%) dengan nilai ekspektasi <5 maka digunakan uji alternatif yaitu uji *Fisher Exact Test* karena uji *Chi-Square* tidak memenuhi persyaratan (<20%). Hasil uji Fisher Exact Test diperoleh nilai $p=0,000$ ($p<0,05$), maka H_0 ditolak artinya ada hubungan dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap) dengan Loyalitas pasien Rawat Jalan Pada Poliklinik Saraf Di RSUD Kota Kendari. Hasil uji dimensi Empathy (Perhatian) berhubungan signifikan terhadap loyalitas pasien di Poliklinik Saraf RSUD Kota Kendari Tahun 2025. Penelitian oleh Jannah & Purba (2024) memperkuat temuan ini, di mana daya tanggap tenaga kesehatan disebut sebagai salah satu faktor kunci yang memengaruhi tingkat kepuasan dan loyalitas pasien. Ketika pasien merasa bahwa kebutuhan mereka direspons dengan cepat dan serius, maka mereka cenderung kembali menggunakan layanan tersebut di masa depan dan merekomendasikannya kepada orang lain.

Hal ini sesuai dengan teori, yaitu kualitas berkaitan erat dengan kepuasan yang berkontribusi pada terciptanya loyalitas. Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane (2009) juga menyatakan bahwa kualitas adalah jaminan terbaik atas loyalitas. Kualitas pelayanan yang baik dapat menimbulkan persepsi positif sehingga muncul kepuasan dan loyalitas. Temuan ini juga sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Mc Kevit David (2006) , yang menyatakan bahwa bukti nyata dalam bentuk sarana dan prasarana yang memadai dapat meningkatkan kepuasan pasien. Dalam jangka panjang, kepuasan tersebut akan

bertransformasi menjadi loyalitas yang menguntungkan pihak rumah sakit, baik dari segi kepercayaan pasien maupun keberlanjutan layanan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa daya tanggap merupakan elemen penting dalam membangun pengalaman pelayanan yang memuaskan dan berujung pada loyalitas pasien secara berkelanjutan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa: Terdapat hubungan antara kepuasan pasien *Tangible* (wujud/ bukti nyata) dengan Loyalitas pasien Rawat Jalan Pada Poliklinik Saraf Di RSUD Kota Kendari Tahun 2025, Terdapat hubungan antara *Reliability* (kehandalan) dengan loyalitas pasien poliklinik saraf di RSUD Kota Kendari Tahun 2025, Terdapat hubungan antara *Responsiveness* (kesigapan) dengan loyalitas pasien poliklinik saraf di RSUD Kota Kendari Tahun 2025, Terdapat hubungan antara *Assurance* (kepastian/ jaminan) dengan loyalitas pasien poliklinik saraf di RSUD Kota Kendari Tahun 2025, Terdapat hubungan antara *Emphaty* (empati) dengan loyalitas pasien poliklinik saraf di RSUD Kota Kendari Tahun 2025.

SARAN

Bagi Penelitian Selanjutnya: Penelitian ini dapat dikembangkan dengan menambahkan variabel lain seperti status akreditasi rumah sakit, untuk melihat apakah rumah sakit yang terakreditasi lebih tinggi memiliki korelasi terhadap kepuasan dan loyalitas pasien. atau pengaruh teknologi informasi terutama penggunaan aplikasi pendaftaran online, rekam medis digital, atau antrian digital, terhadap pengalaman pasien untuk membantu dalam hal pengaturan pendaftaran online melalui aplikasi terhadap kepuasan dan loyalitas pasien

DAFTAR PUSTAKA

- Alodhialah, A. M., Almutairi, A. A., & Almutairi, M. (2024). Key Predictors of Patient Satisfaction and Loyalty in Saudi Healthcare Facilities: A Cross-Sectional Analysis. *Healthcare*, 12(20), 2050. <https://doi.org/10.3390/healthcare12202050>
- Arman, R. A. (2023). *Tesis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien* [Universitas Hasanuddin]. <https://doi.org/10.52103/jahr.v5i1.1670http://pascaumi.ac.id/index.php/jahr/index>
- Bajamal. Ar Abdulaziz, Supriyanto, & Anindita Rina. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Pada Industri Jasa Rumah Sakit. *Journal of Hospital Management ISSN*, 3(1), 2615–8337. <https://ejurnal.esaunggul.ac.id/index.php/johm/article/view/4412>
- Dewi RR. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien pengguna bpjs dengan kepuasan pasien sebagai variabel. *Daya Saing Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, 18(2), 146–156.
- Fardiansyah, A., Helynarti Syurandhari, D., & Handayani, R. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di Rsia Tiara Fatrin Palembang. *Al-Tamimi Kesmas: Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat (Journal of Public Health Sciences)*, 11(2), 152–158. <https://doi.org/10.35328/kesmas.v11i2.2316>
- Jannah, M., & Purba, J. E. B. (2024). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Vina Estetika. *Indonesian Research Journal on Education*, 4(3). <https://doi.org/10.31004/irje.v4i3.879>

- Kartika, R. C., Triana, D., Puspita, S. D., Jannah, M., & Ayu, D. P. (2023). Upaya Peningkatan Loyalitas Pasien melalui Peningkatan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Permas: Jurnal Ilmiah STIKES Kendal*, 13(3), 701–708. <https://doi.org/10.32583/pskm.v13i3.959>
- Kurniawan, Y., Winoto Tj, H., & Fushen, F. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Pasien BPJS Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pasien Pengguna BPJS Kesehatan Di RSIA Bunda Sejahtera). *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSII)*, 6(1), 74–85. <https://doi.org/10.52643/marsi.v6i1.1939>
- Nurkholifah, S., Mustikawati, I. S., Nabila, A., Heryana, A., & Nitami, M. (2024). Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di RSUD Balaraja. 5, 5458–5463. <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jkt/article/view/26185>
- Rivandi, R. (2023). Kepuasan Konsumen Dan Kualitas Pelayanan. *Gastronomía Ecuatoriana y Turismo Local*, 1(69), 5–24.
- Romadhona, N., Muhardi, M., & Kesumah, N. (2019). Kualitas Pelayanan Berpengaruh terhadap Loyalitas Pasien Rumah Sakit. *Jurnal Integrasi Kesehatan & Sains*, 1(2), 114–120. <https://doi.org/10.29313/jiks.v1i2.4621>
- Sebrin Fathia Rahman. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Di Poliklinik Rawat Jalan Semen Padang Hospital. 1–9.
- Wibisono, N., Istiatin, & Marwati, F. S. (2025). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Waras Wiris Kabupaten Boyolali. 19(1), 98–107.
- Widiyaningsih, D., & Raharusun, H. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pasien Di Puskesmas Pleret Bantul. 16, 58–66. <http://jurnal.amayogyakarta.ac.id/index.php/albama>
- Yeo, S. F., Tan, C. L., & Goh, Y.-N. (2021). Obstetrics services in Malaysia: factors influencing patient loyalty. *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*, 15(3), 389–409. <https://doi.org/10.1108/IJPHM-08-2020-0070>