AKADEMIK E-ISSN 2774-888X
Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis
Vol. 5, No. 2, Mei 2025

Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Citra Klinik terhadap Loyalitas Pasien melalui Kepuasan Pasien di Klinik Pratama Kartika 0729 Bantul Yogyakarta

Sofia Anggraini[1], Farida Yuliati[2], Rahadian Malik[3], Kosasih[4], Taufan Nugroho[5]
Universitas Sangga Buana YPKP, Indonesia
dr.sofiaanggraini86@gmail.com[1], farida.yuliaty@usbypkp.ac.id[2],
rahadianmalik03@gmail.com[3], kosasih@usbypkp.ac.id[4], ibr_nug@yahoo.co.id[5]

Submitted: 16th February 2025 | **Edited**: 23rd April 2025 | **Issued**: 01st May 2025

Cited on: Anggraini, S., Yuliati, F., Malik, R., Kosasih, K., & Nugroho, T. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Citra Klinik terhadap Loyalitas Pasien melalui Kepuasan Pasien di Klinik Pratama Kartika 0729 Bantul Yogyakarta. *AKADEMIK: Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis, 5*(2), 912-925.

ABSTRACT

Patient loyalty is an indicator of a clinic's success, influenced by trust, service quality, clinic image, and patient satisfaction. This study analyzes the influence of service quality, trust, and clinic image on patient loyalty through patient satisfaction at Pratama Kartika Clinic 0729 Bantul Yogyakarta. This study employs a descriptive verification method with a sample of 100 patients selected using an accidental sampling technique. Data was collected through interviews using questionnaires and analyzed using descriptive analysis and Path Analysis. The research findings indicate that service quality, trust, clinic image, patient satisfaction, and patient loyalty fall into the good category. Service quality and clinic image have a positive and significant influence on patient satisfaction, while trust has a negative and significant influence on satisfaction. Service quality and trust positively and significantly influence patient loyalty through satisfaction, whereas clinic image has a negative and significant effect on patient loyalty through satisfaction. Patient satisfaction has a positive and significant influence on patient loyalty. Recommendations for Pratama Kartika Clinic 0729 Bantul Yogyakarta include creating a service tagline, building emotional bonds with patients through excellent service, providing a digital suggestion box application, and conducting regular patient satisfaction surveys. The clinic should also evaluate its services, expand service types, implement marketing strategies, and enhance the technical skills of medical and paramedical staff to improve service quality.

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

PENDAHULUAN

Klinik kesehatan berupaya memberikan pelayanan berkualitas, di mana keberhasilannya sangat bergantung pada loyalitas pasien. Pasien yang loyal tidak akan berpindah ke klinik lain, sehingga menguntungkan kedua belah pihak dan meningkatkan pendapatan klinik. Loyalitas ini terbentuk dari rasa percaya yang sudah tertanam dalam benak pasien.

Loyalitas pasien menjadi kunci sukses dalam menjalin hubungan jangka panjang antara klinik dan pasien. Klinik Pratama Kartika 0729 Bantul berupaya membangun hubungan baik dengan pasiennya. Klinik ini berada di bawah Komando Distrik Militer 0729 Bantul. Awalnya, layanan kesehatan hanya diperuntukkan bagi anggota TNI-AD dan keluarganya dengan standar poliklinik. Seiring waktu, klinik berkembang menjadi Klinik Pratama yang juga melayani masyarakat umum. Layanan yang tersedia mencakup rawat jalan, konsultasi kesehatan, pemeriksaan gigi, home visit, pemeriksaan kesehatan berkala, serta pelayanan KB. Namun, jumlah kunjungan pasien di Klinik Pratama Kartika 0729 Bantul mengalami fluktuasi dengan kecenderungan menurun. Selain itu, masyarakat umum belum sepenuhnya memanfaatkan layanan klinik ini. Hal ini menunjukkan bahwa loyalitas pasien terhadap klinik masih tergolong rendah.

Hasil pra-survei terhadap 10 pasien rawat jalan di Klinik Pratama Kartika 0729 Bantul Yogyakarta menunjukkan bahwa masih terdapat keraguan dalam menggunakan layanan klinik secara berkelanjutan. Beberapa pasien ragu untuk terus berobat (20%), menggunakan kembali jasa klinik karena kurang puas (30%), mencoba layanan baru (30%), merasa pelayanan tidak memuaskan (20%), dan meragukan kepuasan yang diberikan klinik (20%).

Loyalitas pasien sangat dipengaruhi oleh kepuasan mereka. Penelitian sebelumnya menyebutkan bahwa faktor-faktor seperti kualitas pelayanan, waktu tunggu, citra klinik, kepercayaan, biaya, empati, dan keandalan memengaruhi loyalitas pasien. Beberapa faktor lain yang berkontribusi adalah kenyamanan, harga, perilaku caring perawat, rekomendasi, akses, fasilitas, serta kebersihan. Namun, kepuasan pasien dan kualitas layanan merupakan faktor dominan dalam membangun loyalitas pasien.

Kualitas layanan yang baik meningkatkan kepuasan pasien dan berkontribusi terhadap kunjungan ulang, yang merupakan indikator loyalitas. Kotler & Keller (2021) mengidentifikasi lima faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu kualitas produk dan jasa, kualitas layanan, faktor emosional, harga, dan biaya. Indikator kualitas layanan meliputi bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Selain itu, citra klinik berperan penting dalam membangun loyalitas pasien. Citra yang baik meningkatkan kepuasan, kualitas layanan, dan niat pasien untuk kembali, sementara citra yang buruk

dapat menurunkan reputasi klinik. Citra merek (brand image) juga berpengaruh pada persepsi dan kepercayaan pasien terhadap layanan yang diberikan.

Kepercayaan pasien merupakan refleksi emosional dalam layanan klinik kesehatan yang bergantung pada pemenuhan harapan terhadap produk atau layanan. Jika pelayanan yang diterima lebih baik atau sesuai dengan harapan, pasien akan merasa puas dan terus menggunakan layanan tersebut, sehingga kepercayaan terbentuk. Sebaliknya, jika kualitas layanan lebih rendah dari harapan, pasien akan merasa tidak puas dan kehilangan kepercayaan.

Kepuasan pasien terbentuk melalui proses belajar dari pengalaman sebelumnya. Jika pasien merasa puas dengan layanan yang diberikan, mereka cenderung mengulang pengalaman tersebut. Namun, jika tidak puas, mereka akan menghindari layanan yang sama di masa depan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, kepercayaan, dan citra terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien di Klinik Pratama Kartika 0729 Bantul Yogyakarta.

LANDASAN TEORI

Klinik kesehatan berupaya memberikan pelayanan berkualitas, di mana keberhasilannya sangat bergantung pada loyalitas pasien. Pasien yang loyal tidak akan berpindah ke klinik lain, sehingga menguntungkan kedua belah pihak dan meningkatkan pendapatan klinik. Loyalitas ini terbentuk dari rasa percaya yang sudah tertanam dalam benak pasien.

Menurut Sweeney & Soutar (2021), loyalitas pelanggan adalah komitmen yang kuat untuk terus menggunakan produk atau layanan secara konsisten di masa depan, meskipun ada faktor situasional dan upaya pemasaran yang dapat mempengaruhi perubahan perilaku. Dalam konteks layanan kesehatan, loyalitas pasien sangat terkait dengan tingkat kepuasan, kualitas layanan, citra klinik, dan tingkat kepercayaan pasien (Rahman & Yusuf, 2020).

Loyalitas pasien menjadi kunci sukses dalam menjalin hubungan jangka panjang antara klinik dan pasien. Klinik Pratama Kartika 0729 Bantul berupaya membangun hubungan baik dengan pasiennya. Klinik ini berada di bawah Komando Distrik Militer 0729 Bantul. Awalnya, layanan kesehatan hanya diperuntukkan bagi anggota TNI-AD dan keluarganya dengan standar poliklinik. Seiring waktu, klinik berkembang menjadi

Klinik Pratama yang juga melayani masyarakat umum. Layanan yang tersedia mencakup rawat jalan, konsultasi kesehatan, pemeriksaan gigi, home visit, pemeriksaan kesehatan berkala, serta pelayanan KB.

Namun, jumlah kunjungan pasien di Klinik Pratama Kartika 0729 Bantul mengalami fluktuasi dengan kecenderungan menurun. Selain itu, masyarakat umum belum sepenuhnya memanfaatkan layanan klinik ini. Hal ini menunjukkan bahwa loyalitas pasien terhadap klinik masih tergolong rendah, sebagaimana dinyatakan oleh Setiawan & Nugroho (2023), bahwa kepuasan dan kualitas layanan merupakan faktor dominan dalam membangun loyalitas pasien.

Hasil pra-survei terhadap 10 pasien rawat jalan di Klinik Pratama Kartika 0729 Bantul menunjukkan masih adanya keraguan dalam menggunakan layanan secara berkelanjutan, terutama terkait kepuasan dan kualitas pelayanan. Loyalitas pasien sangat dipengaruhi oleh kepuasan, yang terbentuk dari kualitas layanan, citra klinik, kepercayaan, biaya, empati, dan keandalan (Rahmawati & Prayoga, 2021; Wang et al., 2018). Kualitas layanan yang baik meningkatkan kepuasan dan kunjungan ulang pasien, yang menjadi indikator loyalitas (Sweeney & Soutar, 2021). Selain itu, citra klinik yang baik dapat meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pasien, sedangkan citra yang buruk dapat menurunkan reputasi klinik (Putri & Wijaya, 2020; Tjiptono, 2019).

Kepercayaan pasien terbentuk ketika pelayanan yang diterima sesuai atau lebih baik dari harapan mereka. Jika ekspektasi tidak terpenuhi, pasien cenderung tidak puas dan kehilangan kepercayaan (Choi et al., 2017). Kepuasan pasien juga dipengaruhi oleh pengalaman sebelumnya; jika merasa puas, mereka akan kembali menggunakan layanan, namun jika tidak puas, mereka akan beralih ke tempat lain (Setiawan & Nugroho, 2023). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, kepercayaan, dan citra terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien di Klinik Pratama Kartika 0729 Bantul.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif verifikatif. Variabel eksogen dalam penelitian ini mencakup Kualitas Layanan (X1), Kepercayaan (X2), dan Citra Klinik (X3), sementara variabel intervening adalah Kepuasan Pasien (Y), dan variabel endogen adalah Loyalitas Pasien (Z). Sampel

penelitian terdiri dari 100 pasien rawat jalan di Klinik Pratama Kartika 0729 Bantul Yogyakarta yang dipilih menggunakan teknik accidental sampling. Data yang digunakan bersifat kuantitatif dengan sumber data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner. Pengujian hipotesis dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu transformasi data, uji asumsi klasik, analisis deskriptif, analisis verifikatif menggunakan Path Analysis, serta pengujian mediasi dengan uji Sobel (Sobel test).

HASIL PENELITIAN

Karakteristik Responden

Karakteristik responden berdasarkan usia dalam penelitian ini mayoritas usia dewasa (20 – 60 tahun) yaitu sebanyak 78 orang (78,0%) dan 22 orang (22,0%) usia lanjut (> 60 tahun), berdasarkan jenis kelamin mayoritas perempuan yaitu sebanyak 68 orang (68,0%) sedangkan responden laki-laki sebanyak 32 orang (32,0%), berdasarkan kepesertaan mayoritas responden peserta JKN yaitu sebanyak 76 orang (76,0%), sedangkan responden umum sebanyak 24 orang (24,0%), berdasarkan frekuensi kunjungan dalam penelitian ini mayoritas < 4 kali yaitu sebanyak 59 orang (59,0%), responden dengan kunjungan 5 – 7 kali sebanyak 32 orang (32,0%), responden dengan kunjungan > 10 kali sebanyak 5 orang (5,0%) dan responden dengan kunjungan 8-10 kali sebanyak 4 orang (4,0%).

Analisis Deskriptif

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh klinik berada dalam kategori baik dengan nilai rata-rata 4,41. Angka ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan, pasien merasa puas dengan layanan yang diterima. Kepercayaan pasien juga berada pada kategori baik dengan rata-rata 4,60, yang menggambarkan bahwa pasien merasa percaya terhadap pelayanan dan profesionalisme klinik. Selain itu, citra klinik yang mendapat nilai rata-rata 4,25 juga menunjukkan bahwa klinik memiliki reputasi yang positif di mata pasien.

Kepuasan pasien dengan layanan yang diberikan tercermin pada nilai rata-rata 4,32 yang termasuk dalam kategori baik. Ini menunjukkan bahwa pasien merasa puas dengan hasil pelayanan yang mereka terima selama berkunjung ke klinik. Meskipun loyalitas pasien sedikit lebih rendah dengan rata-rata 4,14, yang masih dalam kategori baik, angka ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien tetap loyal dan bersedia

kembali untuk menggunakan layanan klinik tersebut di masa depan. Secara keseluruhan, data ini menunjukkan bahwa klinik memiliki performa yang sangat baik dalam hal pelayanan, kepercayaan, dan kepuasan pasien.

Uji Asumsi Klasik

Hasil pengujian normalitas data variabel kualitas layanan, kepercayaan, citra klinik terhadap kepuasan pasien diperoleh nilai signifikans 0,996 > 0,005 yang berarti data berdistribusi normal, sedangkan variabel kualitas layanan, kepercayaan, citra klinik terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien diperoleh nilai signifikan 0,959 > 0,005 yang berarti data berdistribusi normal.

Uji Multikolinieritas

Hasil uji multikolinieritas variabel kualitas layanan, kepercayaan, citra klinik terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien, diketahui nilai *Tolerance* > 0,10 sedangkan nilai VIF < 10. Dengan demikian, tidak terjadi gejala multikolinieritas dalam model regresi.

Analisis Jalur

Koefisien Jalur Untuk Persamaan Sub Struktur 1

Tabel 1. Koefisien Jalur Untuk Persamaan Sub Struktur 1

No.	Variabel	Konstanta	Koefesien	Persamaan Jalur
		7468,761		
1.	Kualitas Layanan		0,380	Y = 7468,761+ 0,380 X1 + -0,247 X2 + 0,462 X3 + ε1
2.	Kepercayaan		-0,247	
3.	Citra Klinik		0,461	

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2025

Hasil penelitian menunjukkan bahwa setiap kenaikan kualitas layanan sebesar satu-satuan, maka diprediksi akan mengalami kenaikan sebesar 0,380 terhadap kepuasan pasien (Y), setiap kenaikan kepercayaan sebesar satu-satuan maka sebaliknya kepuasan pasien akan mengalami penurunan sebesar 0,247 sedangkan setiap kenaikan citra klinik sebesar satu-satuan, maka diprediksi akan mengalami kenaikan sebesar 0,462 terhadap kepuasan pasien dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain tidak berubah. Hasil koefesien regresi bahwa faktor citra klinik menjadi faktor yang lebih dominan dalam mempengaruhi kepuasan pasien.

Uji Parsial (Uji t) Sub Struktur 1

Tabel 2. Hasil Uji t (Uji Parsial) Sub Struktur 1

No.	Variabel	Bobot Pengaruh			Signifikansi α=0,05			Keterangan
		t_{hitung}	>/<	t_{tabel}	pvalue	>/<	Sig.	
1.	Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien	3,368	>	1,661	0,001	<	0,05	H1 diterima
2.	Kepercayaan terhadap Kepuasan Pasien	-2,193	>	1,661	0,031	<	0,05	H2 diterima
3.	Citra Klinik terhadap Kepuasan Pasien	5,458	>	1,661	0,000	<	0,05	H3 diterima
4.	Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien	5,136	>	1,661	0,000	<	0,05	H7 diterima

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2025

Hasil penelitian menunjukkan kualitas layanan, kepercayaan dan citra klinik mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Klinik Pratama Kartika 0729 Bantul Yogyakarta.

Uji Simultan (Uji F) Sub Struktur 1

Tabel. 3. Hasil Uji F (Uji Simultan) Sub Struktur 1

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.650E8	3	5.498E7	14.983	.000[a]
	Residual	3.523E8	96	3669775.087		
	Total	5.173E8	99			

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2025

Hasil uji simultan menunjukkan model regresi antara kualitas layanan (X1), kepercayaan (X2) dan citra klinik (X3) terhadap kepuasan pasien (Y) dinyatakan fit atau layak.

Analisis Koefisien Determinasi Sub Struktur 1

Tabel 4. Hasil Analisis Koefisien Determinasi Sub Struktur 1

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.565[a]	.319	.298	1,915.666

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2025

Hasil analisis koefisien derterminasi diperoleh nilai *adjusted R square* sebesar 0,298 artinya bahwa kualitas layanan, kepercayaan dan citra klinik mampu menjelaskan

variabel kepuasan pasien sebesar 29,8%, sementara sisanya sebesar 70,2% variabel kepuasan pasien dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Koefisien Jalur Untuk Persamaan Sub Struktur 2

Tabel 5. Koefisien Jalur Untuk Persamaan Sub Struktur 2

No.	Variabel	Konstanta	Koefesien	Persamaan Jalur
		-13314,874		
1.	Kualitas Layanan		0,844	Z = -13314.874 + 0,844 X1 + 0,137 X2 + -0,214 X3 + 0,139 Y + ε2
2.	Kepercayaan		0,137	
3.	Citra Klinik		-0,214	
4.	Kepuasan Pasien		0,139	

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer, 2025

Hasil penelitian menunjukkan kualitas layanan menunjukkan bahwa setiap kenaikan kualitas layanan sebesar satu-satuan, maka diprediksi akan mengalami kenaikan sebesar 0,844 terhadap loyalitas pasien, setiap kenaikan kepercayaan sebesar satu-satuan, maka diprediksi akan mengalami kenaikan sebesar 0,137 terhadap loyalitas pasien dan setiap kenaikan citra klinik sebesar satu-satuan, maka diprediksi akan mengalami penurunan sebesar 0,052 terhadap loyalitas pasien, sedangkan setiap kenaikan kepuasan pasien sebesar satu-satuan, maka diprediksi akan mengalami kenaikan sebesar 0,139 terhadap loyalitas pasien dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain tidak berubah. Hasil koefesien regresi yang didapat menunjukkan bahwa faktor kualitas layanan (b2 = 0,844) menjadi faktor yang lebih dominan dalam mempengaruhi loyalitas pasien.

Uji Parsial (Uji t) Sub Struktur 2

Tabel 6. Hasil Uji t (Uji Parsial) Sub Struktur 2

No.	Variabel	Bobot Pengaruh			Signifikansi α=0,05			Keterangan
		t_{hitung}	>/<	t_{tabel}	pvalue	>/<	Sig.	
1.	Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pasien	26,561	>	1,661	0,000	<	0,05	H4 diterima
2.	Kepercayaan terhadap Loyalitas Pasien	4,449	>	1,661	0,000	<	0,05	H5 diterima
3.	Citra Klinik terhadap Loyalitas Pasien	-2,014	>	1,661	0,047	<	0,05	H6 diterima

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer, 2025

Pengaruh kualitas layanan, kepercayaan dan citra klinik terhadap loyalitas pasien mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien di Klinik Pratama Kartika 0729 Bantul Yogyakarta.

Uji Simultan (Uji F) Sub Struktur 2

Tabel 7. Hasil Uji F (Uji Simultan) Sub Struktur 2

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	9.167E8	4	2.292E8	474.042	.000[a]
	Residual	4.593E7	95	483450.512		
	Total	9.626E8	99			

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2025

Hasil uji simultan menunjukkan nilai F hitung sebesar 474,042 dan nilai Sig. 0,000. Dengan demikian, nilai Sig. lebih kecil dibanding α=0,05, maka model regresi antara kualitas layanan, kepercayaan, citra klinik terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien dinyatakan fit atau layak.

Analisis Koefisien Determinasi Sub Struktur 2

Tabel 8. Hasil Analisis Koefisien Determinasi Sub Struktur 2

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.976[a]	.952	.950	695.306

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2025

Hasil analisis koefisien determinasi diperoleh nilai *adjusted R square* sebesar 0,950 artinya bahwa kualitas layanan, kepercayaan, citra klinik dan kepuasan pasien mampu menjelaskan variabel loyalitas pasien (Z) sebesar 95,0%, sementara sisanya sebesar 5,0% variabel loyalitas pasien dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Uji Mediasi Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung

Tabel 13. Hasil Uji Mediasi Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung

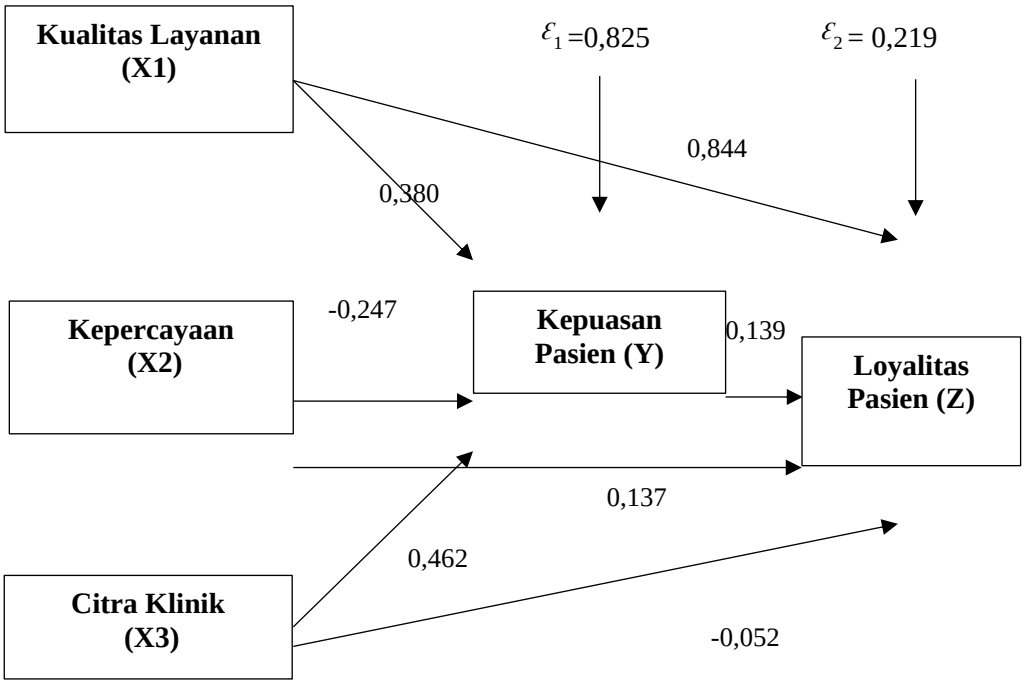
No	Variabel	Sobel Test	Standar Error	p*value*	Ket.
1.	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pasien melalui Kepuasan Pasien	9,600	0,033	0,000	Signifikan
2.	Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Pasien melalui Kepuasan Pasien	-2,289	0,0147	0,022	Signifikan
3.	Pengaruh Citra Klinik terhadap Loyalitas Pasien melalui Kepuasan Pasien	-1,859	0,0129	0,063	Tidak Signifikan

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2025

Berdasarkan pengujian mediasi pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien dan pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien menunjukkan secara tidak langsung variabel kualitas layanan berpengaruh terhadap variabel loyalitas pasien melalui kepuasan pasien sebagai variabel mediasi/intervening, sedangkan pengaruh citra klinik terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien menunjukkan secara tidak langsung tidak berpengaruh terhadap variabel loyalitas pasien melalui kepuasan pasien sebagai variabel mediasi/intervening.

Model Analisis Jalur Secara Keseluruhan

Penggabungan struktur 1 dan struktur 2 ini digunakan untuk memperjelas nilai pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat sebagai berikut :



Gambar 1. Model Persamaan Analisis Jalur Secara Keseluruhan

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Klinik Pratama Kartika 0729 Bantul Yogyakarta, dengan nilai p-value = 0,001 (p < 0,05). Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang baik meningkatkan kepuasan pasien. Menurut Tjiptono (2019), kualitas layanan yang memenuhi atau

melebihi harapan pasien akan meningkatkan kepuasan mereka. Pasien menilai langsung pelayanan yang diterima, sehingga pelayanan yang baik meningkatkan kepuasan, sedangkan pelayanan yang buruk berisiko menimbulkan ketidakpuasan dan keluhan pasien.

Selain itu, penelitian ini juga menemukan bahwa kepercayaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan nilai p-value = 0,003 ($p < 0,05$). Kepercayaan pasien terhadap klinik menciptakan hubungan yang kuat, meningkatkan keyakinan bahwa layanan yang diberikan konsisten, jujur, dan bertanggung jawab. Ketika kepercayaan meningkat, kepuasan pasien pun ikut meningkat, sebagaimana didukung oleh penelitian sebelumnya. Secara keseluruhan, baik kualitas layanan maupun kepercayaan terbukti menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien di klinik (Cheng, et al., 2019; Müller & Braun, 2020).

Pengaruh Citra Klinik dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan serta Loyalitas Pasien

Penelitian ini menunjukkan bahwa citra klinik memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Klinik Pratama Kartika 0729 Bantul Yogyakarta, dengan nilai p-value = 0,001 ($p < 0,05$). Citra yang baik menciptakan ekspektasi tinggi terhadap pelayanan, sehingga ketika pasien merasa dilayani dengan baik, kepuasan mereka meningkat. Kotler & Keller (2021) menyatakan bahwa citra merek memengaruhi sikap dan tindakan konsumen terhadap suatu layanan, yang berdampak pada tingkat kepuasan mereka.

Selain itu, penelitian ini menemukan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien, dengan nilai p-value = 0,000 ($p < 0,05$). Hasil ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien mampu memediasi hubungan antara kualitas layanan dan loyalitas pasien. Ketika pasien merasa puas dengan layanan yang diberikan, mereka cenderung menjadi loyal terhadap klinik. Menurut Kotler dan Keller (2021), pelanggan yang menerima kualitas layanan yang lebih baik dari ekspektasi mereka akan merasa mendapatkan nilai yang baik, yang pada akhirnya meningkatkan loyalitas mereka. Secara keseluruhan, citra klinik, kualitas layanan, dan kepuasan pasien memiliki peran penting dalam membangun loyalitas pasien terhadap klinik.

Pengaruh Kepercayaan dan Citra Klinik Terhadap Loyalitas Pasien melalui Kepuasan Pasien

Penelitian ini menunjukkan bahwa kepercayaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien di Klinik Pratama Kartika 0729 Bantul Yogyakarta, dengan nilai p-value = 0,000 (p < 0,05). Selain itu, hasil pengujian mediasi menunjukkan bahwa kepuasan pasien mampu memediasi hubungan tersebut, dengan p-value = 0,022 (<0,05). Kepercayaan pasien terhadap layanan klinik menjadi faktor penting dalam membentuk loyalitas, karena pasien mengandalkan ekspektasi positif terhadap pelayanan yang diberikan (Tjiptono, 2019).

Sementara itu, penelitian ini juga mengungkap bahwa citra klinik berpengaruh langsung terhadap loyalitas pasien, tetapi kepuasan pasien tidak dapat memediasi hubungan tersebut (p-value = 0,063 > 0,05). Hal ini menunjukkan bahwa loyalitas pasien lebih dipengaruhi oleh pengalaman langsung terhadap kualitas layanan daripada sekadar persepsi terhadap citra klinik. Meski demikian, citra yang baik tetap berkontribusi dalam meningkatkan loyalitas pasien, sehingga Klinik Pratama Kartika 0729 Bantul perlu terus memperkuat reputasi dan keandalan layanannya melalui publikasi dan pencapaian klinik.

Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien

Penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien di Klinik Pratama Kartika 0729 Bantul Yogyakarta (p-value = 0,000 < 0,05). Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan berkontribusi terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan sebagai variabel intervening (Wang et al., 2021). Zeithaml (2020) juga menegaskan bahwa kualitas layanan yang tinggi berhubungan erat dengan kepuasan dan loyalitas konsumen.

Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Citra Klinik terhadap Loyalitas Pasien melalui Kepuasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan, kepercayaan, citra klinik, dan kepuasan pasien secara bersama-sama dapat menjelaskan loyalitas pasien sebesar 95% (adjusted R^2 = 0,950), sedangkan 5% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini. Kepercayaan dan komitmen menjadi faktor utama dalam membangun hubungan jangka panjang antara perusahaan dan pelanggan (Harrison-Walker, 2019).

Selain itu, citra yang baik membentuk persepsi positif di masyarakat, sehingga mereka lebih percaya dan loyal terhadap klinik. Penelitian terdahulu juga mendukung bahwa citra yang baik, kualitas layanan yang prima, dan kepuasan pasien akan meningkatkan loyalitas melalui pengalaman positif serta rekomendasi dari mulut ke mulut (Santosa, 2023). Semakin tinggi mutu pelayanan yang dirasakan pasien, semakin besar pula kemungkinan mereka untuk tetap setia menggunakan layanan klinik.

KESIMPULAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan, kepercayaan, citra klinik, kepuasan pasien, dan loyalitas pasien berada dalam kategori baik. Secara khusus, kualitas layanan dan citra klinik terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, yang berarti semakin baik kualitas layanan dan citra klinik, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Namun, kepercayaan pasien justru memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, yang mungkin menunjukkan bahwa meskipun kepercayaan penting, ekspektasi yang terlalu tinggi atau ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan bisa menurunkan tingkat kepuasan. Lebih lanjut, kualitas layanan dan kepercayaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien, yang berarti kepuasan pasien berperan sebagai mediator antara kualitas layanan, kepercayaan, dan loyalitas pasien. Di sisi lain, citra klinik memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien, yang dapat mengindikasikan bahwa citra yang buruk dapat mengurangi loyalitas meskipun pasien puas dengan layanan yang diberikan.

Implikasi dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa untuk meningkatkan loyalitas pasien, klinik harus fokus pada peningkatan kualitas layanan dan citra klinik, karena keduanya memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien. Selain itu, meskipun kepercayaan penting, klinik perlu memastikan bahwa harapan pasien realistis dan sesuai dengan kenyataan agar tidak menurunkan tingkat kepuasan. Kepuasan pasien, sebagai faktor kunci dalam membangun loyalitas, harus terus dipertahankan dan ditingkatkan melalui pelayanan yang konsisten dan berkualitas. Oleh karena itu, penting bagi pihak manajemen klinik untuk secara rutin mengevaluasi dan memperbaiki kualitas layanan serta memperhatikan citra klinik agar dapat mempertahankan loyalitas pasien dalam jangka panjang.

DAFTAR PUSTAKA

Cheng, Y., Li, X., & Wang, J. (2019). *The role of trust in healthcare: Enhancing customer satisfaction through service quality*. Journal of Service Research, 22(1), 45-57.

Choi, S., Lee, Y., & Kim, S. (2017). *The impact of service quality on trust and satisfaction in healthcare: A study of Korean hospitals*. Journal of Healthcare Management, 42(3), 210-221.

Harrison-Walker, L. J. (2019). The relationship between customer satisfaction and loyalty in service industries: A review and research agenda. Journal of Services Marketing, 33(6), 683-695.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). *Marketing management* (15th ed.). Pearson.

Müller, A., & Braun, E. (2020). *Service quality and patient trust: Their influence on satisfaction and loyalty in healthcare settings*. International Journal of Healthcare Management, 13(4), 327-338.

Putri, R., & Wijaya, I. (2020). *Clinic image and patient trust: The effects on loyalty in Indonesian healthcare settings*. Journal of Business Research, 45(3), 229-237.

Rahman, A., & Yusuf, M. (2020). *Patient loyalty in healthcare services: A case study in Indonesian hospitals*. Journal of Health Management, 22(3), 314-325.

Rahmawati, R., & Prayoga, S. (2021). *Factors influencing patient loyalty in healthcare services: The role of service quality and trust*. Journal of Health Services Research, 25(4), 312-319.

Santosa, P. A. (2023). *The role of service quality and image in fostering patient loyalty in healthcare services*. Journal of Healthcare Marketing, 29(2), 211-224.

Setiawan, D., & Nugroho, A. (2023). *Factors influencing patient loyalty in healthcare services: Evidence from Indonesian clinics*. Journal of Healthcare Management, 40(2), 115-123.

Setiawan, D., & Nugroho, A. (2023). *Factors influencing patient loyalty in healthcare services: Evidence from Indonesian clinics*. Journal of Healthcare Management, 40(2), 115-123.

Sweeney, J. C., & Soutar, G. N. (2021). *Customer loyalty: Toward an integrated conceptual framework*. Journal of Retailing and Consumer Services, 58, 102364.

Tjiptono, F. (2019). *Service management: Quality and customer satisfaction*. Andi Offset.

Wang, Y., Li, J., & Zhao, L. (2018). *The impact of service quality on patient loyalty in healthcare settings*. Health Marketing Quarterly, 35(2), 163-175.

Wang, Y., Li, J., & Zhao, L. (2021). *The impact of service quality on customer loyalty: The role of satisfaction as an intervening variable*. Journal of Service Research, 44(3), 274-290.

Zeithaml, V. A. (2020). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.