



**JKIS:**  
**Jurnal Komunikasi**  
**dan Ilmu Sosial**

E-ISSN: 2963-0517  
P-ISSN: 2963-0525

<https://dinastires.org/JKIS>    [dinasti.info@gmail.com](mailto:dinasti.info@gmail.com)    +62 811 7404 455

DOI: <https://doi.org/10.38035/jkis.v1i4>

Received: 09 Oktober 2023, Revised: 26 Oktober 2023, Publish: 16 Desember 2023  
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

## Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan dan Implikasinya Terhadap Loyalitas Pasien (Pasien BPJS di Klinik Edelweiss Pratama Bandung)

Asep Nurdin<sup>1</sup>, Feby Febrian<sup>2</sup>, Suryaman<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Universitas Winaya Mukti, Jawa Barat, Indonesia, [febunwim@gmail.com](mailto:febunwim@gmail.com)

<sup>2</sup>Universitas Winaya Mukti, Jawa Barat, Indonesia, [obelix9008@gmail.com](mailto:obelix9008@gmail.com)

<sup>3</sup>Universitas Winaya Mukti, Jawa Barat, Indonesia, [apip.suryaman@yahoo.com](mailto:apip.suryaman@yahoo.com)

Corresponding Author: [obelix9008@gmail.com](mailto:obelix9008@gmail.com)<sup>2</sup>

**Abstract:** *The purpose of this study was to determine and analyze: (1) Quality of patient service at the Edelweiss Primary Clinic, (2) Patient trust at the Edelweiss Primary Clinic, (3) Patient loyalty at the Edelweiss Primary Clinic, (4) Quality of service on patient trust at the Edelweiss Primary Clinic, (5) how much influence does service quality have on patient loyalty at the Edelweiss Primary Clinic, (6) how much influence does patient trust have on patient loyalty at the Edelweiss Primary Clinic. The research method used in this study is a quantitative method. The study population was BPJS patients who came to the Edelweiss Primary Clinic in 2022 totaling 8,572 people. Based on the Slovin formula, a sample of 100 people was taken. Data analysis was carried out using path analysis to answer the problem formulation. The results of the study showed that service quality has a significant influence on the level of patient trust, service quality also has a significant influence on patient loyalty, in addition patient trust has a significant influence on patient loyalty. However, testing of mediating variables shows that patient trust does not mediate the effect of service quality on patient loyalty. Service quality, trust, and patient loyalty need to be further improved, so it is recommended for Edelweiss Primary Clinic to design strategies that encourage active patient involvement in their care, such as regular health monitoring programs, responsive customer service, and incentives for loyal patients and conducting socialization in advance when new products are launched.*

**Keywords:** *Service Quality, Patient Trust, Patient Loyalty*

**Abstrak:** Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis: (1) Kualitas pelayanan pasien di Klinik Primer Edelweiss, (2) Kepercayaan pasien di Klinik Primer Edelweiss, (3) Loyalitas pasien di Klinik Primer Edelweiss, (4) Kualitas pelayanan terhadap kepercayaan pasien di Klinik Primer Edelweiss, (5) Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di Klinik Primer Edelweiss, (6) Seberapa besar pengaruh kepercayaan pasien terhadap loyalitas pasien di Klinik Primer Edelweiss. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Populasi penelitian adalah pasien BPJS yang datang ke Klinik Primer Edelweiss pada tahun 2022 sebanyak 8.572 orang.

Berdasarkan rumus Slovin diambil sampel sebanyak 100 orang. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis jalur (path analysis) untuk menjawab rumusan masalah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepercayaan pasien, kualitas pelayanan juga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pasien, selain itu kepercayaan pasien memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pasien. Namun, pengujian variabel mediasi menunjukkan bahwa kepercayaan pasien tidak memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien. Kualitas pelayanan, kepercayaan, dan loyalitas pasien perlu ditingkatkan lebih lanjut, untuk itu direkomendasikan bagi Klinik Primer Edelweiss untuk merancang strategi yang mendorong keterlibatan pasien aktif dalam perawatan mereka, seperti program pemantauan kesehatan secara berkala, layanan pelanggan yang responsif, dan insentif bagi pasien yang loyal serta melakukan sosialisasi terlebih dahulu ketika akan diluncurkan produk baru.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Pasien, Loyalitas Pasien

---

## PENDAHULUAN

Saat ini Indonesia tengah menghadapi tantangan berat dalam tiga area penyakit yang berbeda, yang dikenal sebagai triple burden. Pertama, negara ini tengah menghadapi masalah penyakit menular yang muncul dan muncul kembali, seperti Covid-19. Kedua, masih adanya tantangan dalam penanganan penyakit menular yang belum terselesaikan dengan baik. Terakhir, penyakit tidak menular (PTM) yang cenderung meningkat setiap tahunnya. Dampaknya dapat dilihat dari orientasi belanja kesehatan di Indonesia yang masih berfokus pada upaya penyembuhan. Salah satu masalah kesehatan yang dihadapi Indonesia adalah terkait penyakit tidak menular (PTM).

PTM merupakan penyebab utama beban penyakit, kondisi ini tidak sejalan dengan cita-cita Indonesia yang ingin menjadi negara maju. Indonesia memiliki 33 provinsi dengan jumlah penduduk 270 juta jiwa, namun terdapat provinsi dengan jumlah penduduk terbanyak di Indonesia yaitu Provinsi Jawa Barat. Isu strategis yang dihadapi di Provinsi Jawa Barat sebagaimana tercantum dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Provinsi Jawa Barat Tahun 2018-2023 adalah masih rendahnya mutu kesehatan masyarakat. Terdapat kendala dari segi mutu dan cakupan pelayanan kesehatan yang belum optimal di Provinsi Jawa Barat. Beberapa permasalahan di bidang kesehatan antara lain: angka kematian ibu dan bayi yang masih tinggi, tingginya prevalensi penyakit menular dan tidak menular, rendahnya penerapan perilaku hidup bersih dan sehat, permasalahan gizi di masyarakat, rendahnya mutu pemerataan dan aksesibilitas pelayanan kesehatan, serta terbatasnya tenaga kesehatan dan penyebarannya belum merata. Sumber: (LKIP, Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Barat 2020).

Untuk mendukung kesehatan masyarakat, diperlukan fasilitas kesehatan yang memadai. Fasilitas kesehatan ini berfungsi sebagai tempat untuk mengobati, mengelola, dan menyembuhkan penyakit. Selain menyediakan perawatan medis dan layanan lainnya, berbagai jenis fasilitas kesehatan juga berfungsi untuk mendidik pasien dan masyarakat umum tentang masalah kesehatan pribadi dan lingkungan.

Klinik Edelweiss Pratama merupakan klinik yang berdiri sejak tahun 2015, klinik ini telah memeriksa lebih dari 30.000 pasien dan merupakan salah satu klinik lama di Kota Bandung. Berdasarkan studi pendahuluan yang telah dilakukan oleh peneliti di Klinik Edelweiss Pratama pada tanggal 20 Mei 2023 melalui survei terhadap 25 pasien, partisipan diminta untuk menjawab setiap pertanyaan dengan memilih salah satu dari lima pilihan jawaban yang tersedia. Dari hasil survei pendahuluan tersebut menunjukkan bahwa pasien yang datang ke Klinik Edelweiss Pratama belum sepenuhnya percaya bahwa Klinik Edelweiss Pratama memberikan pelayanan terbaik kepada pasiennya.

Kualitas pelayanan mencerminkan perbandingan antara harapan konsumen terhadap pelayanan yang diharapkan dengan pengalaman aktual yang diterimanya (Riyanto, 2018). Terdiri dari dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu harapan terhadap

pelayanan (*expected service*) dan persepsi terhadap pelayanan yang diterima (*perceived service*). Penilaian terhadap kualitas pelayanan tidak ditentukan oleh pandangan penyedia jasa, melainkan oleh persepsi konsumen secara keseluruhan terhadap proses pelayanan. Persepsi terhadap kualitas pelayanan mencerminkan keyakinan konsumen terhadap pengalaman dan pelayanan yang diterima (Akay et al, 2021: 2).

Apabila pengalaman pasien sesuai dengan harapannya, maka pelayanan akan dinilai baik dan memuaskan dari segi kualitas. Namun, apabila pengalaman pasien melebihi harapannya, maka pelayanan akan dinilai memiliki standar kualitas yang ideal. Namun, apabila pengalaman pelayanan tidak sesuai harapan, maka kualitas pelayanan akan dinilai rendah (Li et al, 2021). Berdasarkan penelitian Patattan (2021), semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien. Oleh karena itu, dengan memberikan pelayanan yang bermutu dan prima, hal ini menjadi tujuan utama agar pelanggan merasa puas dan tetap loyal.

Selain kualitas layanan, kepercayaan dari pasien juga sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Islam et al. (2021), kepercayaan merupakan hasil dari pengetahuan yang dimiliki konsumen dan kesimpulan yang dibuat oleh mereka mengenai objek, atribut, dan manfaat.

Kotler dan Keller (2018) menyatakan bahwa tingkat loyalitas pelanggan akan meningkat ketika pelanggan merasa puas setelah melakukan pembelian. Loyalitas pelanggan merupakan faktor yang signifikan dalam menentukan sejauh mana pelanggan akan tetap loyal. Loyalitas pelanggan terjadi ketika produk yang mereka pilih memenuhi atau bahkan melampaui harapan mereka, atau setidaknya sesuai dengan keinginan mereka. Ketidakpuasan muncul ketika produk yang dipilih tidak memenuhi harapan yang diinginkan oleh pelanggan (Reza et al., 2020).

Penelitian yang dilakukan oleh Xu dan Jia (2018), Prentice et al (2020) dan Agarwal dan Kavitha (2020) menunjukkan bahwa kepuasan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pasien. Namun, penelitian yang dilakukan oleh Kurniawan dan Fushen (2022), Indra et al (2022), dan Afrizal (2018) mengungkapkan bahwa kepuasan tidak memiliki pengaruh terhadap loyalitas pasien.

Dengan mempertimbangkan informasi yang telah disampaikan sebelumnya, maka penelitian ini bermaksud untuk melakukan penelitian dengan judul 'Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Pasien dan Implikasinya terhadap Loyalitas Pasien pada Pasien BPJS di Klinik Primer Edelweiss Kota Bandung'.

## **Loyalitas Pasien**

Menurut Khamdan Rifai (2019), kepercayaan konsumen dapat diartikan sebagai keyakinan bahwa seorang individu akan memperoleh hasil dari mitra transaksi tertentu. Konsep kepercayaan konsumen mengacu pada kecenderungan individu untuk bertindak sesuai dengan cara yang telah ditentukan sebelumnya karena keyakinan bahwa mitra akan memberikan apa yang diharapkan. Hal ini juga menunjukkan anggapan umum seseorang bahwa perkataan, janji, atau pernyataan orang lain dapat dipercaya. Kepercayaan dapat diperoleh dengan perilaku yang konsisten. Menurut Kasmir (2017), loyalitas konsumen adalah ketika konsumen menunjukkan kesetiaan atau loyalitas dengan melakukan pembelian secara teratur atau dalam kondisi tertentu.

### **Kualitas Layanan**

Menurut Priansa (2020), kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai suatu tindakan atau perilaku yang dilakukan oleh individu atau organisasi dengan tujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan dan karyawan.

Kualitas layanan dapat dipahami sebagai suatu kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan dalam bentuk hal-hal yang tidak berwujud fisik tetapi dapat dirasakan oleh pelanggan. Salah

satu cara untuk mengevaluasi kualitas suatu layanan adalah dengan memeriksa seberapa baik layanan tersebut memenuhi persyaratan pelanggan.

### **Memercayai**

Berdasarkan Aini (2020), kepercayaan terbentuk ketika salah satu pihak yang terlibat memiliki keyakinan bahwa adanya hubungan yang dapat diandalkan atau integritas kerjasama.

Berdasarkan Nugroho (2017), kepercayaan dapat didefinisikan sebagai perilaku individu dimana seseorang mengantisipasi menerima perlakuan baik dari orang lain.

Berdasarkan uraian para ahli, dapat disimpulkan bahwa kepercayaan dikatakan sebagai suatu harapan yang dimiliki oleh seseorang atau kelompok bahwa perkataan, janji, pernyataan lisan atau tertulis yang disampaikan oleh orang atau kelompok lain dapat terwujud.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien**

Sangat penting bagi keberlangsungan perusahaan untuk menjaga tingkat kualitas pelayanan yang tinggi karena dapat menghasilkan pelanggan yang puas. Loyalitas pelanggan dapat dikatakan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul akibat membandingkan pandangan atau kesan seseorang terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan yang dimilikinya terhadap produk tersebut, sebagaimana yang dikemukakan oleh Saleh dan Said (2019).

### **Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Pasien**

Karena kepercayaan merek dapat dibangun dengan strategi yang tepat, maka dimungkinkan untuk menciptakan loyalitas konsumen terhadap merek, produk, atau perusahaan tertentu.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan dan Dampaknya terhadap Loyalitas Pasien**

Karena kepercayaan pada seseorang didasarkan pada pengalaman yang dimiliki orang tersebut di masa lalu, yang terbaik adalah memberikan layanan berkualitas tinggi selama kontak awal untuk membangun kepercayaan tambahan.

Firmansyah (2019), bukti pertama terjalannya hubungan antara konsumen adalah ketika tingkat kepuasan yang diharapkan oleh pelanggan berhasil tercapai. Oleh karena itu, penyedia jasa memiliki kewajiban untuk memberikan tingkat pelayanan yang setinggi-tingginya kepada kliennya, sehingga tuntutan pelanggan dapat terpenuhi dan kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dapat meningkat.

Fakta bahwa hal ini diperkuat oleh kesetiaan menyiratkan bahwa kebahagiaan pasien terjadi, yang dapat dibuktikan dari fakta bahwa kesetiaan ini ada. Berdasarkan temuan Prentice et al. (2020), Meesala dan Paul (2018), dan Agarwal dan Gowda (2020), loyalitas pasien dapat dipengaruhi oleh kualitas layanan, tetapi kepuasan dapat berfungsi sebagai mediator antara kedua konsep tersebut.

## **METODE**

Berdasarkan Deden Komar Priatna dkk (2022), metode ilmiah merupakan gabungan antara penalaran deduktif yang bersifat rasional dan induktif. Induktif merupakan cara penarikan kesimpulan secara umum. Sedangkan deduktif merupakan cara penarikan kesimpulan individual dari pernyataan-pernyataan yang bersifat umum. Teknik yang digunakan adalah metode survei. Sesuai dengan Sugiyono (2022), metode survei juga dapat dikatakan sebagai metode yang digunakan untuk memperoleh data dari suatu wilayah tertentu yang alamiah (bukan buatan), yang mana peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan menyebarkan kuesioner, tes, dan sebagainya.

Penelitian yang dilakukan merupakan jenis penelitian eksplanatif. Berdasarkan Sugiyono (2022), penelitian eksplanatif dikatakan sebagai jenis penelitian di mana peneliti menguji hipotesis mengenai sifat hubungan kausal yang ada antara variabel yang berbeda.

Penelitian ini menggunakan metodologi kuantitatif, yang dapat disimpulkan dari hasil temuannya yang disajikan dalam bentuk angka. Berdasarkan Arikunto (2018) yang mengungkapkan bahwa penelitian kuantitatif dikatakan sebagai suatu metode penelitian yang melibatkan berbagai informasi angka, dimulai dari pengumpulan data kemudian dilanjutkan dengan penafsiran data atau penyajian hasil, hal ini sesuai dengan pandangannya.

Kuesioner digunakan sebagai alat pengumpulan data dalam penelitian ini, dan temuan kuesioner diperiksa untuk mengidentifikasi pengaruh setiap variabel.

## **Sumber Data dan Metode**

Berikut ini adalah berbagai sumber data yang digunakan untuk penelitian ini:

- Data primer adalah data yang berkaitan dengan topik yang kemudian dikumpulkan dari sumber asli yang terkait dengan isu yang diteliti. Sumber data primer dikumpulkan dengan mendasarkan pengumpulannya secara langsung pada respons yang diberikan subjek penelitian terhadap kuesioner yang dikirimkan kepada mereka.
- Data sekunder dikatakan sebagai data yang melengkapi data primer sekaligus sesuai dengan tujuan penelitian. Data sekunder berwujud data Data primer diperoleh dari bahan-bahan tertulis seperti literatur, jurnal, penelitian terdahulu. Data primer sendiri juga dapat dikatakan sebagai data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti. Data sekunder yang dikumpulkan untuk penelitian ini bersumber dari publikasi akademis atau sumber lain yang terkait dengan permasalahan penelitian.

## **Populasi**

Berdasarkan Sugiyono (2022), populasi juga dikatakan sebagai suatu wilayah generalisasi yang terdiri atas hal-hal atau individu yang mempunyai jumlah atau karakteristik tertentu yang digunakan peneliti untuk menganalisis dan menarik kesimpulan dari objek atau orang tersebut.

Berdasarkan data Klinik Primer Edelweiss, pasien BPJS yang datang ke Klinik Primer Edelweiss pada tahun 2022 sebanyak 8.572 orang. Rata-rata jumlah pengunjung per bulan sebanyak 714 orang.

## **Mencicipi**

Sampel merupakan bagian dari populasi yang diharapkan dapat mewakili populasi dalam penelitian. Menurut Sugiyono (2022:131) sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik populasi.

Untuk menentukan besarnya sampel yang diambil dari populasi, peneliti menggunakan rumus Slovin yang terdapat dalam buku Sugiyono (2022:143) dengan tingkat kepercayaan 90% dengan nilai  $e = 10%$ , sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$e^2 =$  Tingkat kesalahan dalam pemilihan anggota sampel yang ditoleransi (tingkat kesalahan dalam sampel ini adalah 10%)

Jumlah populasi adalah 8.572 orang dengan tingkat kesalahan yang dapat diterima sebesar 10% (0,10) atau dapat dikatakan tingkat ketepatannya sebesar 90%. Sehingga sampel yang diambil agar dapat mewakili populasi dapat dihitung sebagai berikut yang peneliti sebagai berikut:

$$n = \frac{8.572}{1 + 8.572(0,1)^2} = 98.846 \text{ dibulatkan menjadi } 100$$

Berdasarkan perhitungan di atas maka dapat diperoleh ukuran (n) dalam penelitian ini sebanyak 100 orang yang akan dijadikan ukuran sampel.

**Teknik pengumpulan data**

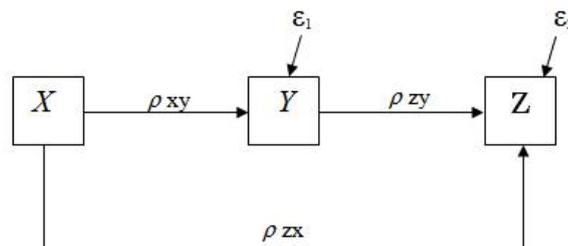
Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Penelitian Lapangan
- b. Pengamatan
- c. Wawancara
- d. Daftar pertanyaan
- e. Penelitian perpustakaan

**Desain Analisis Data**

Pengolahan data yang diperoleh dari wawancara dan kuesioner dapat dibagi menjadi tiga tahap, yaitu penyiapan, tabulasi, dan penerapan data pada pendekatan penelitian. Analisis yang digunakan terdiri dari dua jenis, yaitu: (1). Analisis deskriptif, khususnya untuk variabel kualitatif dan (2). Analisis verifikatif, berupa pengujian hipotesis dengan menggunakan uji statistik. Dengan menggunakan gabungan metode analisis tersebut, dapat diperoleh generalisasi yang menyeluruh.

Menurut Rosyid dalam Sitepu (1994:24) penelitian sosial tidak sekedar mengungkap hubungan antar variabel sebagai penjabaran statistik dari hubungan antar variabel alamiah, tetapi menitikberatkan pada upaya mengungkap hubungan kausalitas antar variabel. Berdasarkan tujuan penelitian ini, maka variabel yang dianalisis adalah variabel bebas yaitu kualitas pelayanan (variabel X), variabel antara kepercayaan (Y) sedangkan variabel terikat yaitu loyalitas pasien (Z). Dalam penelitian ini yang akan diuji adalah seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan dan dampaknya terhadap loyalitas pasien.



Gambar 1  
Struktur Hubungan X, Y dan Z

Di mana:

X : Kualitas Pelayanan

Y : Kepercayaan pasien

Z : Loyalitas pasien

$\epsilon$  : Faktor-faktor yang mempengaruhi Y dan Z

Dalam kasus ini  $\rho_{zy}$  dan  $\rho_{zx}$ , adalah koefisien jalur. Struktur

Hubungan variabel-variabel tersebut dapat dinyatakan dalam suatu persamaan, yaitu:

$$Z = \rho_{yx} + \rho_{zx} + \rho_{zy} + \epsilon$$

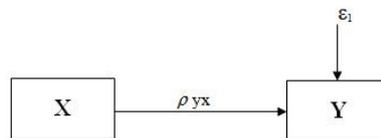
$$\text{Persamaan Y} = \rho_{yx} + \epsilon_1$$

$$\text{Tentukan nilai Y} = \rho_{zx} + \epsilon_2$$

$$Y = \rho_{zy} + \epsilon_3$$

### Persamaan Struktural

Setelah koefisien masing-masing variabel diketahui, selanjutnya untuk mengetahui apakah variabel yang dihipotesiskan diterima atau ditolak, akan dilakukan uji hipotesis statistik.



Gambar 2  
Persamaan Struktural

Hipotesis: Ada pengaruh kualitas layanan terhadap kepercayaan pasien.

$$\text{Persamaan Y} = \rho_{yx} + \epsilon_1$$

H0 :  $\rho_{yx} = 0$ , Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan pasien.

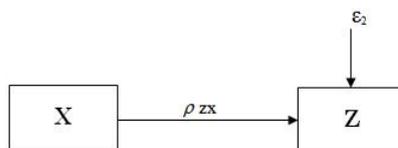
H1 :  $\rho_{yx} \neq 0$ , Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan pasien.

Hipotesis: Ada pengaruh kualitas layanan terhadap kepercayaan pasien.

$$\text{Persamaan Y} = \rho_{yx} + \epsilon_1$$

H0 :  $\rho_{yx} = 0$ , Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan pasien.

H1 :  $\rho_{yx} \neq 0$ , Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan pasien.



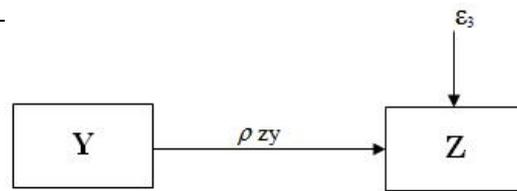
Gambar 3  
Kualitas Pelayanan (X) terhadap Loyalitas Pasien (Y)

Hipotesis : Terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien .

$$\text{Tentukan Y} = \rho_{zx} + \epsilon_2$$

H0 :  $\rho_{zx} = 0$ , Tidak terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien .

H1 :  $\rho_{zx} \neq 0$ , Terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien .



Gambar 4

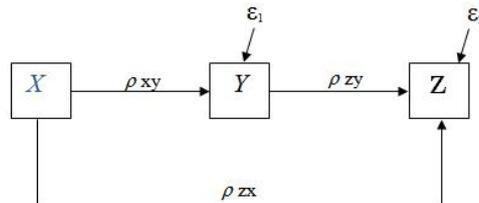
Kualitas Pelayanan (X 2 ) terhadap Loyalitas Pasien (Y)

Hipotesis: Ada pengaruh kepercayaan pasien terhadap loyalitas pasien.

$$Y = \rho_{zy} + \epsilon_3$$

H0 :  $\rho_{zy} = 0$ , Tidak terdapat pengaruh kepercayaan pasien terhadap loyalitas pasien.

H1:  $\rho_{zy} \neq 0$ , Terdapat pengaruh kepercayaan pasien terhadap loyalitas pasien.



Gambar 5

Kualitas Pelayanan (X3 ) terhadap Loyalitas Pasien (Y)

Hipotesis: Terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap loyalitas pasien melalui kepercayaan pasien.

$$Z = \rho_{yx} + \rho_{zx} + \rho_{zy} + \epsilon$$

H0 :

$$\text{jika } y_x = y_z = 0$$

Tidak ada pengaruh Kualitas Layanan terhadap loyalitas pasien melalui kepercayaan pasien.

H1 : Setidaknya ada  $\rho_{zi} \neq 0, i = x, y, z$

### Dampak Langsung dan Tidak Langsung

Berdasarkan diagram jalur, dapat diketahui bagaimana pengaruh langsung dan tidak langsung. Pengaruh langsung merupakan pengaruh yang ditimbulkan oleh satu variabel bebas terhadap variabel terikat, tanpa melalui variabel terikat lainnya. Sedangkan pengaruh tidak langsung merupakan keadaan dimana variabel bebas mempengaruhi variabel terikat atau variabel lain yang disebut variabel intervening (variabel antara) dalam Juanim (2020:62).

### Uji Hipotesis

Menurut Sugiyono (2017: 63). Definisi hipotesis adalah sebagai berikut: 'Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan penelitian tersebut telah dituangkan dalam bentuk kalimat pernyataan.

Tahapan dalam pengujian hipotesis ini dilakukan dengan cara menentukan hipotesis nol (H0) dan hipotesis alternatif (Ha), menentukan nilai uji statistik dan tingkat signifikansi serta kriterianya. Pengujian hipotesis antara variabel Kualitas Pelayanan (X), Kepercayaan (Y), Loyalitas (Z) menggunakan uji parsial, sebagai berikut:

#### Uji t (Uji Hipotesis Parsial)

Hipotesis parsial diperlukan untuk menguji tingkat signifikansi pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Uji parsial dilakukan dengan membandingkan nilai t dengan t tabel.

Untuk menguji hipotesis parsial maka uji yang digunakan adalah uji T dengan rumus sebagai berikut:

$$t = \sqrt{\frac{n-(k+1)}{1-r^2}}$$

Di mana:

n = Jumlah sampel

r = Nilai korelasi parsial

k = Jumlah variabel independen

**Koefisien Determinasi**

Koefisien determinasi merupakan analisis yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh hubungan antar variabel kualitas pelayanan (X) terhadap kepercayaan (Y) dan dampaknya terhadap Loyalitas Pasien (Z) yang dinyatakan dalam bentuk persentase.

**Analisis Koefisien Determinasi Parsial**

Koefisien determinasi parsial digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh salah satu variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial. Rumus perhitungan koefisien determinasi parsial adalah:

$$Kd = \beta \times \text{Orde Nol} \times 100\%$$

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Tabel 2 Uji t Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Pasien**

Keterangan	nilai
Koefisien regresi	0,900
Nilai t	10.536 orang
Makna	0.000

Sumber : data proses

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui nilai signifikansinya < 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan (X) berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan pasien (Y).

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara mutu pelayanan Klinik Primer Edelweiss Bandung dengan tingkat kepercayaan pasien BPJS.

Hasil penelitian ini mengkonfirmasi hipotesis pertama yang dirumuskan yaitu ‘kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepercayaan pasien’. Hasil ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yaitu Fajarini dan Meria (2020) yang menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan pasien sangat dipengaruhi oleh pelayanan yang diterima.

Temuan ini memberikan informasi berharga bagi manajemen Klinik Primer Edelweiss Bandung. Peningkatan kualitas layanan harus menjadi prioritas bagi klinik ini. Hal ini dapat mencakup berbagai tindakan, seperti pelatihan kualitas secara berkala, dan mendengarkan masukan pasien untuk melakukan perbaikan berkelanjutan. staf untuk memberikan layanan yang lebih baik, pemantauan layanan

Tingkat kepercayaan pasien yang tinggi merupakan aset yang berharga dalam perawatan kesehatan. Pasien yang memercayai unit perawatan kesehatan cenderung lebih loyal dan mungkin juga merekomendasikan klinik tersebut kepada orang lain. Oleh karena itu, upaya untuk meningkatkan kepercayaan pasien perlu diperkuat melalui layanan yang berkualitas.

Cashmere (2017) mengatakan bahwa salah satu amanah adalah amanah yang berlandaskan pada kebajikan, artinya seseorang akan percaya jika ada orang lain yang berbuat baik kepadanya. Hal ini menggambarkan bahwa pelayanan yang bermutu sebagai suatu hal baik yang dapat diberikan klinik kepada pasiennya diharapkan dapat memberikan rasa percaya kepada pasiennya.

**Tabel 3 Uji t Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien**

Keterangan	nilai
Koefisien regresi	0,861
Nilai t	15.478 orang
Makna	0.000

Sumber : data proses

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui nilai signifikansi  $< 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan (X) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien (Z).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu pelayanan yang diberikan Klinik Pratama Edelweiss Bandung memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pasien BPJS. Temuan ini menegaskan adanya hubungan positif antara mutu pelayanan dengan loyalitas pasien di unit layanan kesehatan ini.

Temuan ini mendukung hipotesis kedua yang diajukan dalam penelitian ini, yaitu “kualitas layanan mempengaruhi loyalitas pasien”. Hal ini menunjukkan bahwa pasien yang merasa puas terhadap kualitas layanan yang diterimanya cenderung akan tetap loyal dan menggunakan layanan klinik tersebut secara berulang di masa mendatang. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Rahayu dan Suwarni (2017), Sriani, dkk. (2019), Alviska (2017), serta Fadhila dan Diansyah (2018) yang menunjukkan bahwa kualitas layanan mempengaruhi loyalitas pasien.

Loyalitas pasien merupakan faktor penting dalam bidang kesehatan. Pasien yang loyal cenderung memilih klinik yang sama untuk memenuhi kebutuhan kesehatan mereka, yang dapat menguntungkan Klinik Pratama Edelweiss Bandung dalam jangka panjang. Mereka juga cenderung merekomendasikan Klinik Pratama Edelweiss Bandung kepada orang lain.

**Tabel 4 Uji T Pengaruh Kepercayaan Pasien terhadap Loyalitas Pasien**

Keterangan	nilai
Koefisien regresi	0,591
Nilai t	10.093 orang
Makna	0.000

Sumber : data proses

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui nilai signifikansi  $< 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa kepercayaan pasien (Y) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien (Z).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan pasien mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pasien BPJS di Klinik Primer Edelweiss Bandung.

Hasil penelitian ini mendukung hipotesis ketiga yang diajukan dalam penelitian tersebut, yaitu “kepercayaan pasien mempengaruhi loyalitas pasien”. Artinya pasien yang memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap Klinik Primer Edelweiss Bandung lebih cenderung menjadi pasien yang loyal dan terus menggunakan jasa klinik tersebut. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Fadhila dan Diansyah (2018) yang menunjukkan bahwa kepercayaan pasien mempengaruhi loyalitas pasien.

**Tabel 5 Mediasi Kepercayaan Pasien terhadap Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Pasien**

Keterangan	Jenis Jalur	Nilai
Koefisien regresi ( $\rho$ )	Jalur X $\rightarrow$ Y	0,900
	Jalur Y $\rightarrow$ Z	0,176
Kesalahan standar ( $\epsilon_1$ ) = ( )	Jalur X $\rightarrow$ Y	0,685
	Jalur Y $\rightarrow$ Z	0,519
Nilai T		0,328
Nilai Sig		0,371

Sumber : data proses

Hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kepercayaan pasien tidak memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien memiliki implikasi penting dalam memahami dinamika di Klinik Primer Edelweiss Bandung.

Hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kepercayaan pasien tidak memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pasien memiliki implikasi penting dalam memahami dinamika di Klinik Pratama Edelweiss Bandung. Hasil ini mengonfirmasi hipotesis keempat yang menyelidiki apakah kepercayaan pasien bertindak sebagai mediator dalam hubungan antara kualitas layanan dan loyalitas pasien. Temuan penelitian menunjukkan bahwa, dalam konteks Klinik Pratama Edelweiss Bandung, kepercayaan pasien tidak bertindak sebagai mediator dalam hubungan ini. Ini berarti bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh langsung terhadap loyalitas pasien.

Temuan ini menunjukkan bahwa setiap konteks dan setiap unit layanan kesehatan dapat memiliki dinamika yang unik. Meskipun kepercayaan pasien sering dianggap sebagai perantara penting dalam membentuk loyalitas pasien, hasil ini menunjukkan bahwa hal ini tidak selalu berlaku secara universal. Kualitas layanan dapat secara langsung memengaruhi loyalitas pasien tanpa harus melalui kepercayaan pasien terlebih dahulu.

## KESIMPULAN

Peneliti membuat kesimpulan sebagai berikut:

1. Mayoritas responden menilai mutu pelayanan Klinik Primer Edelweiss Bandung dengan total skor mutu pelayanan pada interval 'Baik'.

2. Mayoritas responden juga menilai kepercayaan pasien terhadap Klinik Primer Edelweiss Bandung dan total skor kepercayaan pasien berada pada interval 'Baik'.
3. Responden menunjukkan tingkat loyalitas yang baik terhadap Klinik Primer Edelweiss Bandung, dengan total skor loyalitas pasien dalam interval 'Baik'.

## REFERENSI

- Afrizal, A. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Rumah Sakit Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Dan Implikasinya Pada Loyalitas Pasien.
- Agarwal, I., & Gowda, KR 2021. Pengaruh Kualitas Layanan Maskapai terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di India. *Materials Today: Prosiding*, 37, 1341-1348.
- Aini, TN 2020. Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Komitmen Sebagai Variabel Intervensi. *Kewirausahaan Bisnis Manajemen Akuntansi (E-BISMA)*, 88-98. Patattan, AA (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Fatima Makale Di Era New Normal. *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale*, 4 (1), 14-19
- Fadhila, NA, & Diansyah, D. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening Di Klinik Syifa Medical Center. *Media Studi Ekonomi*, 21(1).
- Fajarini, Agustina dan Meria Lista. 2020. pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan dan loyalitas pelanggan dimediasi kepuasan pelanggan (studi kasus klinik kecantikan beauty inc). *JCA Ekonomi*. 1.482
- Firmansyah, M Anang. 2019. Pemasaran Produk dan Merek (Perencanaan & Strategi. CV Penerbit Qiara Media: Surabaya
- Islam, T., Islam, R., Pitafi, AH, Xiaobei, L., Rehmani, M., Irfan, M., & Mubarak, MS 2021. Dampak Tanggung Jawab Sosial Perusahaan terhadap Loyalitas Pelanggan: Peran Mediasi Tanggung Jawab Sosial Perusahaan Reputasi, Kepuasan Pelanggan, dan Kepercayaan. *Produksi dan Konsumsi Berkelanjutan*, 25, 123-135.
- Kurniawan, Y., Tj, HW, & 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 (MARSI)*, 6(1), 74-85.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2018. *Manajemen Pemasaran Edisi 16*. New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.
- Li, F., Lu, H., Hou, M., Cui, K., & Darbandi, M. 2021. Kepuasan Pelanggan terhadap Layanan Perbankan: Peran Layanan Cloud, Keamanan, E-Learning, dan Kualitas Layanan. *Teknologi dalam Masyarakat*, 64, 101487.
- Meesala, A., & Paul, J. 2018. Kualitas Layanan, Kepuasan Konsumen dan Loyalitas di Rumah Sakit: Memikirkan Masa Depan. *Jurnal Ritel dan Layanan Konsumen*, 40, 261-269.
- Prentice, C., Dominique Lopes, S., & Wang, X. 2020. Dampak Kecerdasan Buatan dan Kualitas Layanan Karyawan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Pemasaran & Manajemen Perhotelan*, 29(7), 739-756.
- Priatna, Deden Komar., dkk (2022). *Metode Penelitian untuk Bisnis dan Sosial*. Bandung: Deepublish.
- Reza, M., Siregar, S., & Marliyah, M. (2020). Analisis Loyalitas Konsumen Muslim Terhadap Starbucks Coffee Pasca Dukungan Starbucks Terhadap Lgbt. *AT-TAWASSUTH: Jurnal Ekonomi Islam*, 5(1), 1-21.
- Rizal, Ahmad. 2020. *Buku Ajar Manajemen Pemasaran di Era Masyarakat Industri 4.0*. Yogyakarta: Penerbit Myria.
- Saleh, YM, & Said, M. 2019. *Konsep dan Strategi Pemasaran*. Makassar: CV Sah Media.
- Sugiyono. 2022. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabet.

Xu, F., & Du, JT 2018. Faktor-faktor yang Memengaruhi Kepuasan dan Loyalitas Pengguna terhadap Perpustakaan Digital di Universitas-universitas Tiongkok. *Komputer dalam Perilaku Manusia*, 83, 64–72.