

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN LOYALITAS PASIEN RAWAT INAP DI RSUD R.A. KARTINI JEPARA

Eka Ayu Rahmawati

ekaa34536@gmail.com

Universitas Muhammadiyah Kudus

ABSTRAK

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi loyalitas pasien terhadap rumah sakit. Pelayanan yang berkualitas diharapkan mampu meningkatkan kepuasan, kepercayaan, serta keinginan pasien untuk kembali menggunakan layanan kesehatan dan merekomendasikannya kepada orang lain. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan loyalitas pasien rawat inap di RSUD R.A. Kartini Jepara. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain cross-sectional. Populasi penelitian adalah seluruh pasien rawat inap di RSUD R.A. Kartini Jepara, sedangkan sampel dipilih menggunakan teknik purposive sampling sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Analisis data dilakukan melalui analisis univariat untuk mendeskripsikan karakteristik responden, analisis bivariat menggunakan uji Chi-Square atau Spearman Rank sesuai jenis data, serta tingkat signifikansi 95% ($\alpha = 0,05$). Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan loyalitas pasien rawat inap ($p < 0,05$). Pasien yang menilai kualitas pelayanan kesehatan baik cenderung memiliki tingkat loyalitas yang lebih tinggi dibandingkan pasien yang menilai kualitas pelayanan kurang baik. Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan kesehatan berkontribusi terhadap meningkatnya loyalitas pasien. Oleh karena itu, rumah sakit diharapkan terus meningkatkan mutu pelayanan, baik dari aspek keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, maupun bukti fisik, guna mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pasien.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Kesehatan, Loyalitas Pasien, Pasien Rawat Inap, Rumah Sakit.

ABSTRACT

Healthcare service quality is one of the key factors influencing patient loyalty toward hospitals. High-quality healthcare services are expected to enhance patient satisfaction, trust, and willingness to revisit the hospital and recommend its services to others. This study aimed to analyze the relationship between healthcare service quality and inpatient loyalty at R.A. Kartini Regional General Hospital, Jepara. This study employed a quantitative approach with a cross-sectional design. The study population consisted of all inpatients at R.A. Kartini Regional General Hospital, Jepara, while the sample was selected using a purposive sampling technique based on predetermined inclusion criteria. Data were collected using a validated and reliable questionnaire. Data analysis included univariate analysis to describe respondents' characteristics and bivariate analysis using the Chi-Square or Spearman Rank test according to the data type, with a significance level of 95% ($\alpha = 0.05$). The results indicated a significant relationship between healthcare service quality and inpatient loyalty ($p < 0.05$). Patients who perceived the quality of healthcare services as good tended to demonstrate higher loyalty than those who perceived the quality as inadequate. This study concludes that improving healthcare service quality contributes to increased patient loyalty. Therefore, hospitals are expected to continuously improve service quality in terms of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible aspects to maintain and enhance patient loyalty.

Keywords: Healthcare Service Quality, Patient Loyalty, Inpatients, Hospital.

PENDAHULUAN

Loyalitas pasien merupakan salah satu indikator utama keberhasilan pelayanan kesehatan karena mencerminkan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit dan kecenderungan untuk menggunakan kembali layanan kesehatan serta merekomendasikannya kepada orang lain. Loyalitas pasien menjadi aspek strategis bagi rumah sakit dalam mempertahankan keberlanjutan operasional di tengah persaingan layanan kesehatan yang semakin kompetitif (Iswara & Rustam 2025). Oleh karena itu, rumah sakit perlu memahami berbagai faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, karena hal ini berdampak langsung pada tingkat loyalitas pasien. Namun, penelitian yang membahas hubungan antara kualitas pelayanan dan loyalitas pasien di Indonesia masih terbatas. Loyalitas pasien merujuk pada kesetiaan pasien dalam menggunakan kembali layanan kesehatan di rumah sakit yang sama dan merekomendasikannya kepada orang lain. Hal ini mencerminkan tingkat kepuasan dan kepercayaan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. (Arianto 2022)

Berdasarkan hasil wawancara peneliti pada tanggal 27 Februari 2025 di ruang rekam medis RSUD RA Kartini Jepara, peneliti mendapatkan jumlah hasil banyaknya keseluruhan pasien rawat inap di ruang Melati 1 kelas 2 tahun 2024 sebanyak 368 pasien (JEPARA n.d.) Faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien di rumah sakit yakni faktor bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan kemudahan. Penelitian lain yang dilakukan oleh ((2021) 2022), membuktikan jika kepuasan pasien menjadi faktor yang berpengaruh terhadap loyalitas. Maka dari itu, artikel ini akan membahas terkait faktor-faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas pasien rawat inap di rumah sakit. Di Indonesia, sektor kesehatan, khususnya rumah sakit, memiliki peran penting dalam menjaga dan meningkatkan kesehatan masyarakat. Rumah sakit sebagai penyedia utama layanan kesehatan menawarkan berbagai pelayanan, termasuk rawat inap, rawat jalan, dan layanan kegawat darurat.

Kualitas pelayanan merupakan aspek penting yang sangat berpengaruh dalam mempertahankan kepercayaan pasien, di mana pelayanan yang baik tidak hanya meningkatkan kesehatan fisik pasien tetapi juga menciptakan persepsi positif terhadap rumah sakit, berpengaruh pada loyalitas pasien untuk menggunakan layanan di masa mendatang ((Iswara & Rustam 2025). Kualitas pelayanan kesehatan menjadi faktor utama dalam menentukan keberhasilan sistem layanan kesehatan di berbagai negara. Studi menunjukkan bahwa lebih dari 70% pasien di rumah sakit modern lebih mengutamakan pengalaman pelayanan yang baik dibandingkan pertimbangan biaya atau lokasi dalam memilih fasilitas kesehatan. Hal ini menegaskan pentingnya penerapan standar pelayanan berkualitas untuk mempertahankan loyalitas pasien (Bachtiar 2024).

Kualitas pelayanan kesehatan umumnya diukur menggunakan model SERVQUAL yang mencakup lima dimensi, yaitu keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan sarana fisik (tangible). (Aziz and Zakir 2022). Di Indonesia, industri kesehatan terus berkembang dengan meningkatnya jumlah rumah sakit dan fasilitas kesehatan. Menurut Kementerian Kesehatan, hingga tahun 2023, terdapat peningkatan hingga 15% dalam jumlah pasien yang beralih ke layanan kesehatan swasta, dengan alasan utama adalah kurangnya kualitas pelayanan di fasilitas kesehatan publik. Fenomena ini menyoroti ketidakpuasan yang dapat berpengaruh pada loyalitas pasien. (Keperawatan et al. 2023)

Faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan meliputi kompetensi tenaga medis, ketersediaan fasilitas, efisiensi administrasi, serta pengalaman keseluruhan pasien. Pasien kini mengharapkan pelayanan yang cepat, ramah, dan memadai. Namun, meskipun terdapat jaminan kesehatan bagi masyarakat kurang mampu, kualitas pelayanan sering kali tidak memenuhi harapan, dengan banyak keluhan terhadap layanan yang dirasa kurang memuaskan. Kualitas pelayanan yang kurang optimal berdampak negatif pada loyalitas

pasien, di mana ketidakpuasan dapat menurunkan kepercayaan terhadap rumah sakit (Iswara & Rustam 2025). Sebaliknya, pasien yang puas cenderung kembali dan merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain, meningkatkan reputasi rumah sakit.

Rumah Sakit Kartini Jepara, sebagai salah satu fasilitas layanan kesehatan di Kabupaten Jepara, Jawa Tengah, memiliki peran signifikan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Namun, menjaga loyalitas pasien tetap menjadi tantangan yang perlu diperhatikan. Berbagai faktor, seperti persepsi pasien terhadap kualitas layanan, citra rumah sakit, dan tingkat kepuasan pasien, menjadi elemen utama yang memengaruhi loyalitas mereka. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah beberapa penelitian terdahulu hanya menyoroti aspek kepuasan pasien sebagai faktor utama dalam membangun loyalitas pasien, tanpa mengukur secara spesifik dimensi kualitas pelayanan yang lebih luas. Penelitian ini akan menggunakan model SERVQUAL (kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik) untuk mengukur pengaruh masing-masing dimensi kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien.

Penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan mengeksplorasi hubungan langsung antara kualitas pelayanan dan loyalitas pasien di RSUD RA Kartini Jepara menggunakan pendekatan kuantitatif yang mencakup aspek layanan fisik dan interaksi manusia. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu rumah sakit dalam merancang strategi peningkatan kualitas pelayanan. Secara khusus, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap loyalitas pasien di rumah sakit serta mengidentifikasi faktor-faktor pelayanan yang memiliki kontribusi terbesar dalam membangun loyalitas pasien.

Dari segi teoretis, penelitian ini akan berkontribusi dalam pengembangan model kualitas pelayanan yang terintegrasi dengan loyalitas pasien. Sementara itu, secara praktis, temuan penelitian ini dapat menjadi referensi bagi manajemen rumah sakit dalam meningkatkan kualitas layanan guna mempertahankan loyalitas pasien. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi sektor kesehatan, baik dalam aspek pengelolaan mutu layanan rumah sakit maupun dalam meningkatkan daya saing rumah sakit secara keseluruhan. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi dasar ilmiah bagi pembuat kebijakan dalam menetapkan standar pelayanan kesehatan di Indonesia.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif analitik dengan desain cross-sectional, yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara variabel independen (variabel bebas) dengan variabel dependen (variabel terikat) melalui pengolahan data berbentuk angka yang dianalisis menggunakan metode statistik. Pendekatan kuantitatif digunakan karena penelitian menekankan pada pengukuran variabel secara objektif, sistematis, dan terstruktur sehingga menghasilkan kesimpulan yang dapat diuji secara ilmiah.

Dalam penelitian ini, variabel independen adalah kualitas pelayanan kesehatan, sedangkan variabel dependen adalah loyalitas pasien. Kedua variabel diukur menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner terstruktur yang disusun berdasarkan indikator teoritis kualitas pelayanan kesehatan dan loyalitas pasien. Setiap pernyataan menggunakan skala Likert, sehingga jawaban responden dapat diubah menjadi skor numerik untuk dianalisis secara statistik guna mengetahui hubungan antara kedua variabel tersebut.

Pendekatan kuantitatif dipilih karena variabel kualitas pelayanan kesehatan dan loyalitas pasien dapat diukur secara terstruktur dalam bentuk skor penilaian yang dapat dikategorikan ke dalam tingkat tertentu, seperti baik, cukup, atau kurang. Data yang diperoleh berskala ordinal sehingga memungkinkan dilakukan analisis statistik untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan loyalitas pasien.

Desain penelitian yang digunakan adalah cross-sectional, yaitu pengukuran variabel independen dan dependen dilakukan pada waktu yang bersamaan dalam satu periode tertentu. Pengumpulan data dilakukan satu kali sehingga peneliti dapat memperoleh gambaran kondisi variabel pada saat penelitian berlangsung.

Dalam penelitian ini, pengukuran kualitas pelayanan kesehatan dan loyalitas pasien dilakukan secara simultan pada pasien rawat inap di RSUD R.A. Kartini Jepara selama periode penelitian. Responden diminta mengisi kuesioner mengenai pengalaman terhadap pelayanan kesehatan yang diterima serta tingkat loyalitas mereka terhadap rumah sakit.

Pemilihan desain cross-sectional didasarkan pada pertimbangan bahwa desain ini memungkinkan pengumpulan data dalam waktu relatif singkat, lebih efisien dari segi biaya dan pelaksanaan, serta sesuai untuk menganalisis hubungan antar variabel pada satu titik waktu tertentu. Dengan pendekatan kuantitatif analitik dan desain cross-sectional, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan loyalitas pasien pada pasien rawat inap di RSUD R.A. Kartini Jepara, serta menjadi bahan evaluasi bagi rumah sakit dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dan loyalitas pasien.

Populasi dan Sampel

1. Populasi

Seluruh pasien rawat inap di Rumah Sakit Kartini Jepara selama periode penelitian, dengan jumlah 368 pasien.

2. Sampel

Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik purposive sampling, yaitu memilih responden yang memenuhi kriteria tertentu. Kriteria inklusi meliputi pasien yang telah menerima layanan minimal dua kali dalam enam bulan terakhir dan berusia di atas 18 tahun. Ukuran sampel ditentukan berdasarkan rumus Slovin.

Besar sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = margin of error (tingkat kesalahan yang ditoleransi)

Dalam penelitian ini, jumlah populasi (N) adalah 368 pasien, sedangkan tingkat kesalahan yang digunakan adalah 10% (0,10). Maka perhitungan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} n &= \frac{368}{1 + 368(0,10)^2} \\ n &= \frac{368}{1 + 368(0,01)} \\ n &= \frac{368}{1 + 3,68} \\ n &= \frac{368}{4,68} \end{aligned}$$

$$n = 78,63$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut diperoleh jumlah sampel sebesar 78,63, yang kemudian dibulatkan menjadi 79 responden. Dengan demikian, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 79 pasien rawat inap di RSUD R.A. Kartini Jepara.

Data dari Metode Analisis

1. Analisis univariat yaitu Analisa yang dilakukan terhadap tiap variable dan hasil penelitian pada umumnya, analisis univariat penelitian ini menggunakan metode Regresi Linier Berganda. Analisis regresi digunakan untuk mengetahui pengaruh lebih dari satu variabel independen terhadap variabel dependen baik secara simultan maupun parsial dengan progam spss, dan ms. Exel.
2. Analisis bivariat dilakukan jika ada dua varibel saling berhubungan, tehnik ini menggunakan metode uji korelasi jika kedua variabel berskala numerik. Uji Chi-Square (χ^2) Jika kedua variabel berskala kategori (laki-laki/Perempuan). Uji t-Independent Jika variabel independen kategori & variabel dependen numerik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) R.A. Kartini Jepara yang berlokasi di Kabupaten Jepara, Provinsi Jawa Tengah. RSUD R.A. Kartini Jepara merupakan rumah sakit milik Pemerintah Kabupaten Jepara yang berfungsi sebagai rumah sakit rujukan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat di Kabupaten Jepara maupun daerah sekitarnya. Rumah sakit ini menyelenggarakan berbagai jenis pelayanan kesehatan, meliputi pelayanan rawat jalan, rawat inap, instalasi gawat darurat (IGD), pelayanan penunjang medis, serta pelayanan spesialistik yang didukung oleh tenaga kesehatan yang kompeten dan profesional.

Sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan tingkat lanjutan, RSUD R.A. Kartini Jepara berupaya memberikan pelayanan yang bermutu, aman, efektif, dan berorientasi pada kebutuhan pasien. Upaya peningkatan mutu pelayanan dilakukan melalui penerapan standar pelayanan rumah sakit, pengembangan kompetensi sumber daya manusia, penyediaan sarana dan prasarana yang memadai, serta peningkatan kualitas sistem pelayanan secara berkesinambungan. Hal tersebut bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pasien sekaligus membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Penelitian ini mengambil responden dari pasien rawat inap karena pasien yang menjalani perawatan memiliki kesempatan untuk merasakan berbagai bentuk pelayanan rumah sakit secara menyeluruh. Pengalaman tersebut meliputi pelayanan administrasi, pelayanan medis dan keperawatan, pemanfaatan fasilitas penunjang, komunikasi dengan tenaga kesehatan, hingga proses pemulangan pasien. Oleh karena itu, pasien rawat inap dianggap mampu memberikan penilaian yang lebih komprehensif mengenai kualitas pelayanan kesehatan serta loyalitas mereka terhadap rumah sakit.

Berdasarkan data yang diperoleh dari bagian rekam medis RSUD R.A. Kartini Jepara, jumlah populasi dalam penelitian ini sebanyak 368 pasien rawat inap. Selanjutnya, jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin sehingga diperoleh sebanyak 79 responden yang memenuhi kriteria inklusi penelitian. Pengumpulan data dilakukan dengan pendekatan kuantitatif menggunakan desain penelitian cross-sectional melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang telah memenuhi persyaratan penelitian.

Pemilihan RSUD R.A. Kartini Jepara sebagai lokasi penelitian didasarkan pada perannya sebagai rumah sakit rujukan daerah yang terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Melalui penelitian ini diharapkan dapat diperoleh gambaran mengenai hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan loyalitas pasien, sehingga hasil penelitian dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak rumah sakit dalam menyusun strategi peningkatan mutu pelayanan, khususnya pada aspek bukti fisik (tangible), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy), guna meningkatkan kepuasan serta loyalitas pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

B. Karakteristik Responden

Tabel 1 (Usia) Responden

Variabel	N	Mean	Median	Std. Deviation	Minimum	Maximum
Usia (Tahun)	80	49,68	50,00	14,27	20	75

Berdasarkan table 1, rata-rata usia responden sebesar 49,68 tahun dengan nilai median 50,00 tahun dan standar deviasi 14,27 tahun. Usia responden berkisar antara 20 tahun sebagai usia termuda hingga 75 tahun sebagai usia tertua. Nilai mean yang hampir sama dengan median menunjukkan bahwa distribusi usia responden relatif simetris dan tidak terdapat perbedaan yang mencolok antara nilai tengah dan nilai rata-rata.

Tabel 2 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Perempuan	45	56,2
Laki-laki	35	43,8
Total	80	100,0

Berdasarkan tabel 2, diketahui bahwa hasil analisis Sebagian besar responden berjenis kelamin Perempuan, yaitu sebanyak 45 responden (56,2%), sedangkan responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 35 responden (43,8%)

Tabel 3 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan.

Tingkat Pendidikan	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Tidak Sekolah	2	2,5
SD	12	15,0
SMP	18	22,5
SMA/SMK	31	38,8
Diploma (D3)	7	8,7
Sarjana (S1)	10	12,5
Total	80	100,0

Berdasarkan tabel 3, hasil analisis karakteristik responden menurut Tingkat Pendidikan, diketahui bahwa dari 80 responden Sebagian besar memiliki Pendidikan terakhir SMA/SMK, yaitu sebanyak 31 responden (38,8%). Selanjutnya responden dengan Pendidikan SMP sebanyak 18 responden (22,5%), SD sebanyak 12 responden (15,0%), Sarjana (S1) sebanyak 10 responden (12,5%), Diploma (D3) sebanyak 7 responden (8,7%), dan tidak sekolah sebanyak 2 responden (2,5%).

Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki Tingkat Pendidikan menengah (SMA/SMK). Tingkat Pendidikan dapat mempengaruhi kemampuan responden dalam memahami informasi mengenai pelayanan kesehatan, menilai kualitas pelayanan yang diterima, serta memberikan penilaian loyalitas terhadap rumah sakit.

C. Analisis Univariat

1. Kualitas Pelayanan Kesehatan

Tabel 4 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Kesehatan

Kategori Kualitas Pelayanan Kesehatan	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Baik	49	61,3
Cukup	24	30,0
Kurang	7	8,7
Total	80	100,0

Berdasarkan tabel 4, diketahui bahwa Sebagian besar responden kualitas pelayanan Kesehatan di RSUD R.A Kartini Jepara berada pada kategori baik, yaitu sebanyak 49 responden (61,3%), kategori cukup sebanyak 24 responden (30,0%), sedangkan kategori kurang sebanyak 7 responden (8,7%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan kesehatan di RSUD R.A Kartini Jepara telah dinilai baik oleh

sebagian besar pasien meskipun demikian masih terdapat 31 responden (38,7%) yang memberikan penilaian pada kategori cukup dan kurang, sehingga rumah sakit masih perlu melakukan upaya peningkatan mutu pelayanan, terutama pada aspek yang dinilai belum optimal, seperti kecepatan pelayanan, daya tanggap petugas, komunikasi, dan perhatian terhadap kebutuhan pasien.

Tabel 5 Analisis Univariat Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Setiap Butir Pertanyaan

No	Pertanyaan	Baik n(%)	Cukup n (%)	Kurang n (%)
1	Ruang tunggu, kebersihan, dan kenyamanan RSUD memadai.	31 (38,8%)	49 (61,2%)	0,0%
2	Peralatan medis dan fasilitas pendukung dalam kondisi baik.	30 (37,5%)	50 (62,5%)	0,0%
3	Penampilan tenaga kesehatan rapi dan profesional.	34 (42,5%)	46 (57,5%)	0,0%
4	Informasi mengenai pelayanan mudah diperoleh.	37 (46,3%)	43 (53,7%)	0,0%
5	Rumah sakit memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan.	22 (27,5%)	58 (72,5%)	0,0%
6	Tenaga kesehatan mampu menyelesaikan masalah pasien dengan tepat.	21 (26,3%)	59 (73,7%)	0,0%
7	Keluhan pasien ditindaklanjuti dengan cepat.	14 (17,5%)	66 (82,5%)	0,0%
8	Rumah sakit menangani keluhan pasien secara tuntas.	27 (33,8%)	53 (66,2)	0,0%
9	Petugas tanggap ketika pasien membutuhkan bantuan.	25 (31,3%)	55 (68,7%)	0,0%
10	Waktu tunggu pelayanan relatif cepat.	20 (25,0%)	60 (75,0%)	0,0%
11	Petugas memberikan pelayanan dengan ramah.	16 (20,0%)	64 (80,0%)	0,0%
12	Informasi mengenai tindakan medis disampaikan tepat waktu.	16 (20,0%)	64 (80,0%)	0,0%
13	Pasien merasa aman terhadap kompetensi tenaga kesehatan.	27 (33,8%)	53 (66,2%)	0,0%
14	Petugas menjelaskan prosedur pelayanan dengan jelas.	25 (31,3%)	55 (68,7%)	0,0%
15	Pasien merasa aman selama menjalani perawatan.	19 (23,8%)	61 (76,2%)	0,0%
16	Petugas bersikap profesional dan dapat dipercaya.	15 (18,8%)	65 (81,2%)	0,0%
17	Tenaga kesehatan menunjukkan perhatian kepada pasien.	12 (15,0%)	68 (85,0%)	0,0%
18	Petugas memperlakukan pasien dengan penuh perhatian.	21 (26,3%)	59 (73,7)	0,0%
19	Tenaga kesehatan memahami kebutuhan pasien.	20 (25,0%)	60 (75,0%)	0,0%
20	Petugas memberikan waktu untuk mendengarkan keluhan pasien.	14 (17,5%)	66 (82,5%)	0,0%

Berdasarkan tabel 5, hasil distribusi jawaban responden pada variabel Kualitas Pelayanan Kesehatan, seluruh butir pertanyaan memperoleh penilaian positif, karena tidak terdapat responden yang menjawab Tidak Setuju (TS) maupun Sangat Tidak Setuju (STS). Persentase jawaban Baik (Sangat Setuju) tertinggi terdapat pada butir 4, yaitu mengenai ketersediaan informasi tertulis tentang layanan, sebanyak 37 responden (46,3%). Sebaliknya,

persentase jawaban Baik terendah terdapat pada butir 17, yaitu tenaga kesehatan menunjukkan perhatian yang tulus kepada pasien, sebanyak 12 responden (15,0%), sedangkan 68 responden (85,0%) menjawab Setuju (kategori cukup).

Hasil ini menunjukkan bahwa responden pada umumnya menilai kualitas pelayanan kesehatan di RSUD R.A. Kartini Jepara baik, namun masih terdapat beberapa aspek, khususnya perhatian personal petugas, tindak lanjut terhadap keluhan pasien, dan waktu yang diberikan untuk mendengarkan keluhan pasien, yang lebih banyak memperoleh jawaban Setuju daripada Sangat Setuju, sehingga aspek-aspek tersebut masih dapat ditingkatkan.

2. Loyalitas Pasien

Tabel 6 Distribusi Frekuensi Loyalitas Pasien

Kategori Loyalitas Pasien	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Baik	45	56,3
Cukup	28	35,0
Kurang	7	8,7
Total	80	100,0

Berdasarkan tabel 6, diketahui bahwa Sebagian besar responden memiliki loyalitas pasien dalam kategori baik, yaitu sebanyak 45 responden (56,3%). Selanjutnya 28 responden (35,0%) dalam kategori cukup, dan 7 responden (8,7%) dalam kategori kurang. Hasil tersebut menunjukkan bahwa Sebagian umum loyalitas pasien di RSUD RA Kartini Jepara berada pada kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa Sebagian besar pasien memiliki keinginan untuk menggunakan layanan rumah sakit ini, bersedia melakukan kunjungan ulang apabila membutuhkan pelayanan Kesehatan, serta memiliki kecenderungan untuk merekomendasikan rumah sakit ini kepada keluarga maupun orang lain. Namun demikian, masih terdapat 35 responden (43,7%) yang memiliki loyalitas pada kategori cukup dan kurang, sehingga diperlukan upaya peningkatan mutu pelayanan dan pengalaman pasien agar loyalitas dapat terus ditingkatkan.

Hasil ini juga memberikan gambaran bahwa semakin baik pengalaman pasien selama menerima pelayanan, semakin besar kemungkinan pasien untuk tetap menggunakan layanan rumah sakit ini dan menjadi pasien yang loyal.

Tabel 7 Distribusi Jawaban Responden Variabel Loyalitas Pasien

No	Pertanyaan	Baik n (%)	Cukup n (%)	Kurang n (%)
21	Jika saya mengalami masalah kesehatan lagi, saya akan memilih RSUD R.A. Kartini Jepara sebagai tempat utama untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.	11 (13,8%)	69 (86,2%)	0 (0%)
22	Saya bersedia merekomendasikan RSUD R.A. Kartini Jepara kepada keluarga, teman, atau orang lain.	17 (21,3%)	63 (78,7%)	0 (0%)
23	Saya merasa memiliki kepercayaan dan keterikatan terhadap pelayanan yang diberikan RSUD R.A. Kartini Jepara.	6 (7,5%)	74 (92,5%)	0 (0%)
24	Saya tetap memilih RSUD R.A. Kartini Jepara meskipun terdapat rumah sakit lain dengan pelayanan yang hampir sama.	15 (18,8%)	65 (81,2%)	0 (0%)
25	Saya merasa nyaman dan tidak ingin berpindah ke rumah sakit lain.	12 (15,0%)	68 (85,0%)	0 (0%)
26	Saya bersedia melakukan kunjungan ulang atau kontrol di RSUD R.A. Kartini Jepara apabila diperlukan.	0 (0,0%)	80 (100,0)	0 (0%)

Berdasarkan tabel 7, distribusi jawaban responden pada variabel loyalitas pasien, sebagian besar responden memberikan jawaban Setuju (kategori cukup) pada seluruh butir pertanyaan. Persentase kategori baik (Sangat Setuju) tertinggi terdapat pada butir 22, yaitu kesediaan merekomendasikan RSUD kepada keluarga atau teman sebanyak 17 responden

(21,3%). Sebaliknya, butir 26 mengenai kesediaan melakukan kunjungan ulang atau kontrol tidak memperoleh jawaban Sangat Setuju, sehingga seluruh responden (80 orang atau 100%) menjawab Setuju.

D. Analisis Bivariat

Tabel 8, Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Loyalitas Pasien

Kualitas Pelayanan	Loyalitas Pasien				χ^2	P-value
	Baik n (%)	Cukup n (%)	Kurang n (%)	Total n (%)		
Baik	38 (77,6)	9 (18,4)	2 (4,0)	49 (100)	22,851	0,001
Cukup	7 (29,2)	14 (58,3)	3 (12,5)	24 (100)		
Kurang	0 (0,00)	5 (71,4)	2 (28,6)	7 (100)		
Jumlah	45 (56,3)	28 (35,0)	7 (8,7)	80 (100)		

Berdasarkan tabel 8, hasil analisis hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan loyalitas pasien, diketahui bahwa dari 49 responden yang menilai kualitas pelayanan dalam kategori baik, sebagian besar memiliki loyalitas pasien baik, yaitu 38 responden (77,6%), sedangkan 9 responden (18,4%) memiliki loyalitas cukup dan 2 responden (4,0%) memiliki loyalitas kurang. Pada kelompok responden yang menilai kualitas pelayanan cukup, sebagian besar memiliki loyalitas pasien kategori cukup, yaitu 14 responden (58,3%), sedangkan 7 responden (29,2%) memiliki loyalitas baik dan 3 responden (12,5%) memiliki loyalitas kurang. Pada kelompok responden yang menilai kualitas pelayanan kurang, sebagian besar memiliki loyalitas pasien kategori cukup, yaitu 5 responden (71,4%), dan 2 responden (28,6%) memiliki loyalitas kurang.

Hasil uji Pearson Chi-Square menunjukkan nilai $p = 0,001$ ($p < 0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan kesehatan dengan loyalitas pasien di RSUD R.A. Kartini Jepara. Dengan demikian, hipotesis penelitian (H_a) diterima dan hipotesis nol (H_0) ditolak.

Pembahasan

A. Pembahasan Karakteristik Responden

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata usia responden adalah 49,68 tahun dengan median 50,00 tahun dan standar deviasi 14,27 tahun. Rentang usia responden berada pada 20–75 tahun, yang menunjukkan bahwa mayoritas responden termasuk kelompok usia dewasa hingga lanjut usia. Kelompok usia ini merupakan kelompok yang lebih sering memanfaatkan pelayanan rumah sakit karena mulai mengalami penurunan kondisi kesehatan dan meningkatnya risiko penyakit kronis.

Usia merupakan salah satu faktor yang dapat memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Semakin bertambah usia seseorang, semakin banyak pengalaman yang dimiliki dalam menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan sehingga penilaian terhadap mutu pelayanan cenderung lebih objektif. Pasien usia dewasa dan lanjut usia umumnya lebih memperhatikan aspek keramahan petugas, kecepatan pelayanan, keamanan tindakan, dan kenyamanan selama menjalani perawatan.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan. Kondisi ini mengindikasikan bahwa perempuan lebih aktif dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan dibandingkan laki-laki. Perempuan umumnya lebih peduli terhadap kondisi kesehatan, baik untuk dirinya sendiri maupun keluarganya, sehingga lebih sering berkunjung ke fasilitas pelayanan kesehatan.

Perbedaan jenis kelamin juga dapat memengaruhi persepsi terhadap kualitas pelayanan. Pasien perempuan cenderung lebih memperhatikan komunikasi terapeutik, empati tenaga kesehatan, serta kenyamanan selama menjalani perawatan dibandingkan pasien laki-laki.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan SMA. Tingkat pendidikan berpengaruh terhadap kemampuan pasien dalam menerima informasi kesehatan, memahami prosedur pelayanan, serta mengevaluasi kualitas pelayanan yang diterima. Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang, maka semakin tinggi pula harapan terhadap mutu pelayanan yang diberikan rumah sakit.

Namun demikian, loyalitas pasien tidak hanya dipengaruhi oleh tingkat pendidikan, tetapi juga oleh pengalaman nyata yang diperoleh selama menerima pelayanan kesehatan.

B. Pembahasan Analisis Univariat

1. Kualitas Pelayanan Kesehatan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan di RSUD R.A. Kartini Jepara secara umum berada pada kategori baik. Hal ini terlihat dari tingginya rata-rata skor kualitas pelayanan yang diperoleh responden. Penilaian tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan mereka.

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan salah satu indikator utama dalam menilai mutu pelayanan rumah sakit. Lima dimensi SERVQUAL, yaitu bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy) menjadi aspek penting yang menentukan persepsi pasien terhadap pelayanan yang diterima.

Hasil penelitian ini sejalan dengan kajian literatur yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang baik, meliputi pelayanan medis yang profesional, komunikasi yang efektif, fasilitas yang memadai, serta pelayanan yang cepat dan ramah, mampu meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien.

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, kualitas pelayanan merupakan kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan melalui lima dimensi utama, yaitu tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Kelima dimensi tersebut menjadi indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan, termasuk pada pelayanan kesehatan di rumah sakit.

Pada penelitian ini, tingginya penilaian terhadap kualitas pelayanan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain tersedianya fasilitas pelayanan yang memadai, tenaga kesehatan yang memberikan pelayanan secara profesional, kecepatan petugas dalam memberikan tindakan, kemampuan petugas memberikan rasa aman kepada pasien, serta adanya perhatian dan komunikasi yang baik selama proses pelayanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan di RSUD R.A. Kartini Jepara telah berorientasi pada kebutuhan pasien.

Kualitas pelayanan merupakan faktor yang sangat penting dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit. Pelayanan yang cepat, tepat, ramah, aman, dan profesional akan membentuk persepsi positif pasien terhadap mutu pelayanan. Sebaliknya, pelayanan yang lambat, kurang komunikatif, maupun fasilitas yang kurang memadai akan menurunkan kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Winata et al. (2022) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan dan loyalitas pasien rawat inap. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa peningkatan mutu pelayanan akan meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pasien terhadap rumah sakit.

Selain itu, penelitian Rosmayani et al. (2023) melalui telaah sistematis menyimpulkan bahwa dimensi reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible secara konsisten berkontribusi terhadap peningkatan loyalitas pasien di rumah sakit.

Dengan demikian, hasil penelitian ini memperkuat teori SERVQUAL yang menyatakan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit, semakin baik pula persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan.

2. Loyalitas Pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa loyalitas pasien berada pada kategori baik. Sebagian besar responden menyatakan bersedia kembali menggunakan pelayanan kesehatan di RSUD R.A. Kartini Jepara apabila membutuhkan pelayanan kesehatan di masa mendatang serta bersedia merekomendasikan rumah sakit kepada keluarga maupun orang lain.

Loyalitas pasien merupakan indikator keberhasilan rumah sakit dalam mempertahankan pasien. Loyalitas tidak hanya ditunjukkan melalui kunjungan ulang, tetapi juga melalui kepercayaan terhadap pelayanan rumah sakit dan kesediaan memberikan rekomendasi kepada orang lain.

Penelitian terdahulu menyebutkan bahwa loyalitas pasien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, pengalaman pasien selama menerima pelayanan, tingkat kepercayaan, serta kepuasan terhadap pelayanan kesehatan. Semakin positif pengalaman pasien, maka semakin besar kemungkinan pasien menjadi loyal terhadap rumah sakit.

Menurut Griffin (2016), loyalitas pelanggan merupakan komitmen pelanggan untuk melakukan pembelian ulang atau menggunakan kembali suatu produk maupun jasa secara konsisten di masa mendatang. Dalam pelayanan kesehatan, loyalitas pasien diwujudkan melalui kunjungan ulang, kepercayaan terhadap rumah sakit, serta kesediaan memberikan rekomendasi kepada orang lain.

Tingginya loyalitas pasien dalam penelitian ini diduga dipengaruhi oleh pengalaman positif selama menerima pelayanan kesehatan. Pengalaman tersebut meliputi keramahan tenaga kesehatan, ketepatan pelayanan medis, kenyamanan fasilitas rumah sakit, serta kemudahan memperoleh informasi selama menjalani perawatan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Budiman dan Riorini (2023) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan, citra rumah sakit, dan kepuasan emosional berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien. Rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan berkualitas cenderung memiliki tingkat loyalitas pasien yang lebih tinggi.

Temuan ini juga didukung oleh telaah sistematis Prakoeswa et al. (2022) yang menyimpulkan bahwa loyalitas pasien di rumah sakit sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Rumah sakit yang mampu memenuhi harapan pasien memiliki peluang lebih besar untuk mempertahankan pasien dalam jangka panjang.

C. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Loyalitas Pasien

Hasil analisis bivariat menggunakan uji Pearson Chi-Square menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan loyalitas pasien ($p < 0,05$). Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan kesehatan yang diterima pasien, semakin tinggi pula loyalitas pasien terhadap RSUD R.A. Kartini Jepara.

Berdasarkan hasil tabulasi silang, sebagian besar responden yang menilai kualitas pelayanan dalam kategori baik juga memiliki loyalitas pada kategori baik. Sebaliknya, responden yang menilai kualitas pelayanan cukup atau kurang cenderung memiliki loyalitas yang lebih rendah. Hal tersebut menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap mutu pelayanan menjadi salah satu faktor penting dalam membentuk loyalitas pasien.

Secara teoritis, kualitas pelayanan merupakan determinan utama terbentuknya kepuasan pasien. Ketika pelayanan yang diterima sesuai atau bahkan melebihi harapan, pasien akan merasa puas, memiliki kepercayaan terhadap rumah sakit, dan pada akhirnya menunjukkan perilaku loyal berupa kunjungan ulang maupun rekomendasi kepada orang lain.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian Sari et al. (2023) yang menggunakan desain cross-sectional dan uji Chi-Square pada pasien nonasuransi di Rumah Sakit X Purwodadi.

Penelitian tersebut menemukan adanya hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan kesehatan dan loyalitas pasien.

Temuan penelitian ini juga konsisten dengan penelitian Nadifa, Djunawan, dan Nazri (2022) yang menunjukkan bahwa kualitas layanan berhubungan secara signifikan dengan loyalitas pelanggan pada pasien rawat inap rumah sakit. Penelitian tersebut menegaskan bahwa peningkatan mutu pelayanan perlu menjadi strategi utama rumah sakit dalam mempertahankan pasien.

Selain itu, penelitian Jaya et al. (2025) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memengaruhi loyalitas pasien baik secara langsung maupun melalui peningkatan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang berkualitas tidak hanya meningkatkan kepuasan, tetapi juga membangun hubungan jangka panjang antara pasien dan rumah sakit.

Berdasarkan teori dan hasil penelitian terdahulu tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan merupakan faktor yang sangat menentukan loyalitas pasien. Rumah sakit perlu mempertahankan bahkan meningkatkan kualitas pelayanan pada setiap dimensi SERVQUAL, seperti peningkatan kompetensi tenaga kesehatan, komunikasi yang efektif, kecepatan pelayanan, kenyamanan fasilitas, serta sikap empati kepada pasien. Upaya tersebut diharapkan dapat meningkatkan kepuasan, memperkuat kepercayaan pasien, dan pada akhirnya mempertahankan loyalitas pasien terhadap rumah sakit.

Dengan demikian, hasil penelitian ini memberikan implikasi praktis bagi manajemen RSUD R.A. Kartini Jepara bahwa peningkatan kualitas pelayanan kesehatan harus menjadi prioritas dalam pengembangan mutu pelayanan rumah sakit. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya meningkatkan kepuasan pasien, tetapi juga menjadi strategi penting dalam mempertahankan loyalitas pasien dan meningkatkan daya saing rumah sakit di tengah persaingan layanan kesehatan yang semakin ketat.

D. Keterbatasan Penelitian

Dalam pelaksanaan penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan yang dapat memengaruhi hasil penelitian, antara lain sebagai berikut:

1. **Desain penelitian menggunakan pendekatan cross-sectional**, sehingga pengukuran variabel kualitas pelayanan kesehatan dan loyalitas pasien dilakukan pada satu waktu pengamatan. Oleh karena itu, penelitian ini hanya dapat menjelaskan hubungan antara kedua variabel dan tidak dapat membuktikan adanya hubungan sebab akibat (kausalitas).
2. **Pengumpulan data menggunakan kuesioner (self-report)** sehingga seluruh jawaban bergantung pada persepsi, pengalaman, dan kejujuran responden saat mengisi kuesioner. Kondisi ini memungkinkan terjadinya bias informasi (information bias) maupun bias keinginan sosial (social desirability bias), yaitu kecenderungan responden memberikan jawaban yang dianggap baik atau sesuai harapan peneliti.
3. **Penelitian hanya dilakukan di RSUD R.A. Kartini Jepara**, sehingga karakteristik responden, sistem pelayanan, serta kondisi rumah sakit dapat berbeda dengan rumah sakit lain. Oleh karena itu, hasil penelitian ini belum dapat digeneralisasikan secara luas ke seluruh rumah sakit di Indonesia.
4. **Variabel yang diteliti hanya terbatas pada kualitas pelayanan kesehatan dan loyalitas pasien**. Padahal loyalitas pasien dipengaruhi oleh berbagai faktor lain, seperti kepuasan pasien, kepercayaan terhadap tenaga kesehatan, citra rumah sakit, kualitas komunikasi, kemudahan akses pelayanan, biaya pelayanan, serta karakteristik individu pasien yang belum dianalisis dalam penelitian ini.
5. **Jumlah sampel penelitian sebanyak 80 responden** telah memenuhi kebutuhan minimal berdasarkan perhitungan sampel, namun jumlah tersebut masih relatif terbatas untuk menggambarkan seluruh populasi pasien di RSUD R.A. Kartini Jepara. Penelitian dengan

jumlah responden yang lebih besar diharapkan dapat memberikan hasil yang lebih representatif.

6. **Analisis statistik menggunakan uji Chi-Square** hanya mampu menunjukkan ada atau tidaknya hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan loyalitas pasien, tetapi belum dapat menjelaskan besarnya pengaruh masing-masing dimensi kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien. Penelitian selanjutnya disarankan menggunakan analisis multivariat, seperti regresi logistik atau Structural Equation Modeling (SEM), agar dapat diketahui faktor yang paling dominan memengaruhi loyalitas pasien.

Berdasarkan keterbatasan tersebut, hasil penelitian ini diharapkan tetap dapat menjadi dasar bagi pengembangan penelitian selanjutnya dengan menambahkan variabel lain, menggunakan desain longitudinal atau kohort, melibatkan jumlah responden yang lebih besar, serta memperluas lokasi penelitian agar hasil yang diperoleh memiliki tingkat generalisasi yang lebih baik dan mampu memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas pasien terhadap pelayanan kesehatan.

KESIMPULAN

Berdasarkan temuan penelitian terkait hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dan loyalitas pasien rawat inap di RSUD R.A. Kartini Jepara, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Mayoritas pasien rawat inap di RSUD R.A. Kartini Jepara menganggap kualitas pelayanan kesehatan berada dalam kategori baik. Hal ini mengindikasikan bahwa layanan yang diberikan oleh tenaga medis dan fasilitas rumah sakit telah memenuhi ekspektasi sebagian besar pasien.
2. Sebagian besar pasien rawat inap menunjukkan tingkat loyalitas yang tinggi terhadap RSUD R.A. Kartini Jepara. Loyalitas tersebut tercermin dari keinginan pasien untuk kembali menggunakan layanan rumah sakit jika membutuhkan perawatan kesehatan serta kesediaan untuk merekomendasikan rumah sakit kepada keluarga atau orang lain.
3. Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dan loyalitas pasien rawat inap di RSUD R.A. Kartini Jepara. Hasil analisis Chi-Square menunjukkan nilai p-value sebesar 0,000 ($p < 0,05$), sehingga semakin baik kualitas pelayanan kesehatan yang diterima pasien, maka semakin tinggi pula loyalitas pasien terhadap rumah sakit.

Saran

1. **Bagi Manajemen RSUD R.A. Kartini Jepara**

Manajemen rumah sakit disarankan untuk melakukan evaluasi mutu pelayanan secara berkala melalui survei kepuasan dan loyalitas pasien, meningkatkan pelatihan komunikasi serta pelayanan prima (service excellence) bagi tenaga kesehatan, dan memperbaiki aspek pelayanan yang masih memperoleh penilaian kurang baik. Langkah tersebut diharapkan mampu mempertahankan bahkan meningkatkan loyalitas pasien terhadap rumah sakit.

2. **Bagi Tenaga Kesehatan**

Tenaga kesehatan diharapkan mempertahankan sikap profesional, meningkatkan kecepatan respons terhadap kebutuhan pasien, memberikan informasi yang jelas, serta menunjukkan empati dalam setiap proses pelayanan. Pelayanan yang konsisten dan berorientasi pada kebutuhan pasien akan meningkatkan kepercayaan serta loyalitas pasien terhadap rumah sakit.

3. **Bagi Institusi Pendidikan Keperawatan**

Hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai referensi dalam pengembangan materi pembelajaran mengenai manajemen mutu pelayanan kesehatan, komunikasi terapeutik, dan keselamatan pasien, sehingga mampu meningkatkan kompetensi mahasiswa dalam memberikan pelayanan yang berpusat pada pasien (patient-centered care).

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya disarankan mengembangkan penelitian dengan melibatkan jumlah responden yang lebih besar, menggunakan desain penelitian yang lebih kuat, serta menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi loyalitas pasien, seperti kepuasan pasien, citra rumah sakit, kepercayaan pasien, kualitas komunikasi tenaga kesehatan, maupun faktor budaya organisasi. Dengan demikian, hasil penelitian yang diperoleh dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- (2021), Sari. 2022. "Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit: Scoping Review Factors That Influence on The Loyalty of In-Hospitated Patients : Scoping Review Departemen Administrasi Dan Kebijakan Kesehatan , Fakultas Kesehatan Masyarakat ,." Hasibuan El.At 16(3).
- (2021), Sari. 2022. "Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit: Scoping Review Factors That Influence on The Loyalty of In-Hospitated Patients : Scoping Review Departemen Administrasi Dan Kebijakan Kesehatan , Fakultas Kesehatan Masyarakat ,." Hasibuan El.At 16(3).
- (Iswara & Rustam, 2021). 2025. "STUDI LITERATUR: Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Di Rumah Sakit Indonesia." 5(1):50–60.
- (Iswara & Rustam, 2021). 2025. "STUDI LITERATUR: Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Di Rumah Sakit Indonesia." 5(1):50–60.
- Agra Nabilfavian Evandinnartha, Muhammad Syamsu Hidayat, and Rosyidah. 2023. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Loyalitas Pasien: Literature Review." Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI) 6(6):1025–32. doi: 10.56338/mppki.v6i6.3256.
- Agra Nabilfavian Evandinnartha, Muhammad Syamsu Hidayat, and Rosyidah. 2023. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Loyalitas Pasien: Literature Review." Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI) 6(6):1025–32. doi: 10.56338/mppki.v6i6.3256.
- Apriliyanto, Muhammad D. W. I., Fakultas Ekonomi, D. A. N. Bisnis, Universitas Wijaya, and Kusuma Surabaya. 2021. "PASIEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Pada Poliklinik Jantung RSUD Bhakti Dharma Husada Surabaya)."
- Apriliyanto, Muhammad D. W. I., Fakultas Ekonomi, D. A. N. Bisnis, Universitas Wijaya, and Kusuma Surabaya. 2021. "PASIEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Pada Poliklinik Jantung RSUD Bhakti Dharma Husada Surabaya)."
- Arianto, N. (2017). 2022. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan IndiHome Kota Tomohon." Jurnal Productivity 3(4):325–30.
- Arianto, N. (2017). 2022. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan IndiHome Kota Tomohon." Jurnal Productivity 3(4):325–30.
- Asriani, Nora. 2023. "The Effect of Service Quality on Patient Loyalty Evidence from Privat Hospitality." Journal of Applied Business, Taxation and Economics Research 2(5):460–85. doi: 10.54408/jabter.v2i5.187.
- Asriani, Nora. 2023. "The Effect of Service Quality on Patient Loyalty Evidence from Privat Hospitality." Journal of Applied Business, Taxation and Economics Research 2(5):460–85. doi: 10.54408/jabter.v2i5.187.
- Aziz, Abdul, and Supratman Zakir. 2022. "Indonesian Research Journal on Education : Jurnal Ilmu Pendidikan." 2(3):1030–37.
- Aziz, Abdul, and Supratman Zakir. 2022. "Indonesian Research Journal on Education : Jurnal Ilmu Pendidikan." 2(3):1030–37.
- Bachtiar, Hidayah dan. 2024. "Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit." Jurnal Tampiasih 1(No. 2 (2023): Juli):22–32.
- Bachtiar, Hidayah dan. 2024. "Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit." Jurnal Tampiasih 1(No. 2 (2023): Juli):22–32.

- Budiono, Nugrahadhi Dwi Pasca, and Adbur Rivai. 2021. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Hidup Lansia." *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada* 10(2):371–79. doi: 10.35816/jiskh.v10i2.621.
- Budiono, Nugrahadhi Dwi Pasca, and Adbur Rivai. 2021. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Hidup Lansia." *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada* 10(2):371–79. doi: 10.35816/jiskh.v10i2.621.
- Denilson, Denilson, Tri E. Astoeti, Yohana Yusra, and Indrayadi Gunardi. 2025. "Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Dengan Metode Servqual." *E-GiGi* 14(1):1–6. doi: 10.35790/eg.v14i1.58230.
- Denilson, Denilson, Tri E. Astoeti, Yohana Yusra, and Indrayadi Gunardi. 2025. "Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Dengan Metode Servqual." *E-GiGi* 14(1):1–6. doi: 10.35790/eg.v14i1.58230.
- Dian, Nur, and Dewi Yanti. 2022. "Jurnal Kendari Kesehatan Masyarakat (JKMM) Vol . 2 No . 1 Tahun 2022 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Wilayah Kerja Puskesmas Mekar Kota Kendari Tahun 2020 Jurnal Kendari Kesehatan Masyarakat (JKMM) Vol . 2 No . 1 Tahun ." 2(1):18–29.
- Dian, Nur, and Dewi Yanti. 2022. "Jurnal Kendari Kesehatan Masyarakat (JKMM) Vol . 2 No . 1 Tahun 2022 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Wilayah Kerja Puskesmas Mekar Kota Kendari Tahun 2020 Jurnal Kendari Kesehatan Masyarakat (JKMM) Vol . 2 No . 1 Tahun ." 2(1):18–29.
- Ferial, Linardita, and Nova Wahyuni. 2022. "Mutu Pelayanan Kesehatan Meningkatkan Dengan Menerapkan Keselamatan Pasien Di Puskesmas." *Journal of Baja Health Science* 2(01):36–46. doi: 10.47080/joubahs.v2i01.1895.
- Ferial, Linardita, and Nova Wahyuni. 2022. "Mutu Pelayanan Kesehatan Meningkatkan Dengan Menerapkan Keselamatan Pasien Di Puskesmas." *Journal of Baja Health Science* 2(01):36–46. doi: 10.47080/joubahs.v2i01.1895.
- Hasibuan, Reza Rahmadi, Yulia Nur Hasanah, Rustina Dewi, and Purwatiningsih Purwatiningsih. 2023. "Analisis Faktor Yang Memengaruhi Loyalitas Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah." *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Keuangan* 4(1):1–9. doi: 10.51805/jmbk.v4i1.89.
- Hasibuan, Reza Rahmadi, Yulia Nur Hasanah, Rustina Dewi, and Purwatiningsih Purwatiningsih. 2023. "Analisis Faktor Yang Memengaruhi Loyalitas Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah." *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Keuangan* 4(1):1–9. doi: 10.51805/jmbk.v4i1.89.
- Ishak, M., and A. Y. Waworuntu. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Ballaparang Kota Makassar." *Jurnal Ilmiah Manajemen ...* 1(2):2715–4920.
- Ishak, M., and A. Y. Waworuntu. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Ballaparang Kota Makassar." *Jurnal Ilmiah Manajemen ...* 1(2):2715–4920.
- JEPARA, data kunjungan per bangsal 2024 RSUD RA KARTINI. n.d. "Data Kunjungan per Bangsal 2024 RSUD RA KARTINI JEPARA."
- JEPARA, data kunjungan per bangsal 2024 RSUD RA KARTINI. n.d. "Data Kunjungan per Bangsal 2024 RSUD RA KARTINI JEPARA."
- Juhansar, and Widodo. 2016. *Enriching Quality and Providing Affordable Education through New Academia*.
- Juhansar, and Widodo. 2016. *Enriching Quality and Providing Affordable Education through New Academia*.
- Kamaludin, Ahmad. 2019. "Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Apotik Puji Lestari Majalengka." *Jurnal Ilmiah Indonesia* 3:2548–1398.
- Kamaludin, Ahmad. 2019. "Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Apotik Puji Lestari Majalengka." *Jurnal Ilmiah Indonesia* 3:2548–1398.
- Keperawatan, Prodi, Fakultas Ilmu, Kesehatan Universitas, Indonesia Maju, Inas Syabanasyah, Prodi Keperawatan, Fakultas Ilmu, Kesehatan Universitas, and Indonesia Maju. 2023. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien." 1(3).
- Keperawatan, Prodi, Fakultas Ilmu, Kesehatan Universitas, Indonesia Maju, Inas Syabanasyah, Prodi Keperawatan, Fakultas Ilmu, Kesehatan Universitas, and Indonesia Maju. 2023. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien." 1(3).
- Kualitas Pelayanan Kesehatan yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas

- Binjai Kota, Faktor-Faktor, Iis Anisah, Zuraidah Nasution, Institut Kesehatan Helvetia, Jl Kapten Sumarsono, and Korespondensi Penulis. 2012. "Quality Factors of Health Services Affecting Outpatient Patient Satisfaction at Binjai Kota Puskesmas." *Journal of Healthcare Technology and Medicine* 8(2):2615–109.
- Kualitas Pelayanan Kesehatan yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Binjai Kota, Faktor-Faktor, Iis Anisah, Zuraidah Nasution, Institut Kesehatan Helvetia, Jl Kapten Sumarsono, and Korespondensi Penulis. 2012. "Quality Factors of Health Services Affecting Outpatient Patient Satisfaction at Binjai Kota Puskesmas." *Journal of Healthcare Technology and Medicine* 8(2):2615–109.
- Lestari, W., Rizany, I., & Setiawan, H. 2021a. "Academia."
- Lestari, W., Rizany, I., & Setiawan, H. 2021a. "Academia."
- Lestari, W., Rizany, I., & Setiawan, H. 2021b. "FAKTOR~1."
- Lestari, W., Rizany, I., & Setiawan, H. 2021b. "FAKTOR~1."
- Monahiloka. 2020. "Journal of Nursing and Public Health Vol. 8 No. 2 Oktober 2020." *Journal of Nursing and Public Health* 8(2):108–15.
- Monahiloka. 2020. "Journal of Nursing and Public Health Vol. 8 No. 2 Oktober 2020." *Journal of Nursing and Public Health* 8(2):108–15.
- Ni Ketut Siya Darmini A.A.N., and Oka Suryadinatha Gorda. 2021. "Menyigi Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Pada Era Pandemi." *Media Bina Ilmiah* 17(1):52–61.
- Ni Ketut Siya Darmini A.A.N., and Oka Suryadinatha Gorda. 2021. "Menyigi Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Pada Era Pandemi." *Media Bina Ilmiah* 17(1):52–61.
- Purnomo, Muhammad, Dewi Hartinah, and Tri Suwanto. 2023. "Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Bpjs Puskesmas Pecangaan Jepara." (*IJP*) *Indonesia Jurnal Perawat* 8(1):33–48.
- Purnomo, Muhammad, Dewi Hartinah, and Tri Suwanto. 2023. "Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Bpjs Puskesmas Pecangaan Jepara." (*IJP*) *Indonesia Jurnal Perawat* 8(1):33–48.
- Putra, Derryl Komala. 2025. "JIMEA | Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi) FAKTOR YANG MEMENGARUHI." 9(1):1622–32.
- Putra, Derryl Komala. 2025. "JIMEA | Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi) FAKTOR YANG MEMENGARUHI." 9(1):1622–32.
- Sari, Multia Ranum, Ilvana Ardiwirastuti, and Berliana Septy Harviandani. 2020. "Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Loyalitas Pasien Di RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri." *Jurnal Wiyata: Penelitian Sains Dan Kesehatan* 7(1):56–61.
- Sari, Multia Ranum, Ilvana Ardiwirastuti, and Berliana Septy Harviandani. 2020. "Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Loyalitas Pasien Di RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri." *Jurnal Wiyata: Penelitian Sains Dan Kesehatan* 7(1):56–61.
- Sesilia, Ayudia Popy. 2020. "Kepuasan Pasien Menggunakan Layanan Kesehatan Teknologi (Tele- Health) Di Masa Pandemi COVID-19 : Efek Mediasi Kualitas Pelayanan Kesehatan Patient Satisfaction Use Technological Health Service (Tele- Health) during the COVID-19 Pandemic : Mediating Ef." *Jurnal Penelitian Pendidikan, Psikologi Dan Kesehatan* 1(3):251–60.
- Sesilia, Ayudia Popy. 2020. "Kepuasan Pasien Menggunakan Layanan Kesehatan Teknologi (Tele- Health) Di Masa Pandemi COVID-19 : Efek Mediasi Kualitas Pelayanan Kesehatan Patient Satisfaction Use Technological Health Service (Tele- Health) during the COVID-19 Pandemic : Mediating Ef." *Jurnal Penelitian Pendidikan, Psikologi Dan Kesehatan* 1(3):251–60.
- Setiawan, M. Dwi, Farah Fauziah, Maysara Edriani, and Fitriani P. Gurning. 2022. "Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Program Jaminan Kesehatan Nasional." *Jurnal Pendidikan Tambusai* 6(2):12869–73.
- Setiawan, M. Dwi, Farah Fauziah, Maysara Edriani, and Fitriani P. Gurning. 2022. "Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Program Jaminan Kesehatan Nasional." *Jurnal Pendidikan Tambusai* 6(2):12869–73.
- Sitepu, Mich. 2024. "Analisis Loyalitas Pasien Dan Kepuasan Pasien : Pendekatan Kajian Literatur Dengan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Sebagai Variabel Intervening." 4(4):2047–58.
- Sitepu, Mich. 2024. "Analisis Loyalitas Pasien Dan Kepuasan Pasien : Pendekatan Kajian Literatur Dengan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Sebagai Variabel Intervening." 4(4):2047–58.

- Suciantoro, Wasis, Nurhaeni Sikki, and Ayu Laili Rahmiyati. 2025. "Kepuasan Pasien Sebagai Kunci Loyalitas: Studi Di Rumah Sakit Tingkat IV Madiun." *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research* 5:2039–49.
- Suciantoro, Wasis, Nurhaeni Sikki, and Ayu Laili Rahmiyati. 2025. "Kepuasan Pasien Sebagai Kunci Loyalitas: Studi Di Rumah Sakit Tingkat IV Madiun." *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research* 5:2039–49.
- Susniwati, and Kurniawati. 2023. "Determinant Dalam Meningkatkan Loyalitas Pasien: Peran Dari Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien." *Jurnal Niara* 16(1):28–36. doi: 10.31849/niara.v16i1.13263.
- Susniwati, and Kurniawati. 2023. "Determinant Dalam Meningkatkan Loyalitas Pasien: Peran Dari Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien." *Jurnal Niara* 16(1):28–36. doi: 10.31849/niara.v16i1.13263.
- Widodo, Sutrisno, Istiatin Istiatin, and Djumali Djumali. 2020. "Loyalitas Pelanggan Ditinjau Dari Pelayanan, Citra Dan Kepuasan Studi Pada Klinik Pratama Polres Wonogiri." *Jurnal Ilmiah Edunomika* 4(01):126–35. doi: 10.29040/jie.v4i01.885.
- Widodo, Sutrisno, Istiatin Istiatin, and Djumali Djumali. 2020. "Loyalitas Pelanggan Ditinjau Dari Pelayanan, Citra Dan Kepuasan Studi Pada Klinik Pratama Polres Wonogiri." *Jurnal Ilmiah Edunomika* 4(01):126–35. doi: 10.29040/jie.v4i01.885.
- Yamini, Era Agustina. 2022. "Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Konsumen Dalam Memilih Rumah Sakit Di Kota Yogyakarta." *Managament Insight: Jurnal Ilmiah Manajemen* ISSN 17(1):131–40.
- Yamini, Era Agustina. 2022. "Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Konsumen Dalam Memilih Rumah Sakit Di Kota Yogyakarta." *Managament Insight: Jurnal Ilmiah Manajemen* ISSN 17(1):131–40.