

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pasien dengan Kepuasan Pasien sebagai *Variabel Intervening* di Unit Radiologi Rumah Sakit Pusat Pertamina Jakarta Selatan

Joice D Laurence^{1*}, Wibowo², Norman Zainal³

¹⁻³Program Studi Magister Manajemen, Universitas Prof. Dr. Moestopo, Indonesia

*Penulis korespondensi: joicesiahaan0@gmail.com

Abstract. *This study aims to look at the direct influence of service quality, trust, and patient satisfaction on patient loyalty and the indirect influence of service quality and trust mediated by patient satisfaction at the Radiology Unit of Pertamina Central Hospital South Jakarta. This is motivated by the decrease in patients in the Radiology installation unit of Pertamina Central Hospital South Jakarta, the Radiology Installation of Pertamina Central Hospital has not met the quality of hospital services, and the waiting time for patients is too long in the Radiology Installation Unit of Pertamina Central Hospital. The target population in this study is 760 patients at the Radiology Unit of Pertamina Central Hospital, South Jakarta. The sample in this study using the Yamane formula was obtained from 89 people. In the data collection process, a data collection technique was used using a questionnaire given to 89 respondents. This study uses a linear regression analyzer using SPSS software. The results of the study show that Service Quality has a significant effect on Patient Loyalty. Trust has a significant effect on Patient Loyalty, Patient Satisfaction has a significant effect on Patient Loyalty, Service Quality has a significant effect on Patient Satisfaction, Trust has a significant effect on Patient Satisfaction, Patient Satisfaction can mediate the effect of service quality on patient loyalty and Patient Satisfaction can mediate the effect of trust on patient loyalty.*

Keywords: *Patient Loyalty; Patient Satisfaction; Service Quality; Trust; Unit Radiology.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh langsung kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien dan pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan dan kepercayaan yang dimediasi oleh kepuasan pasien di Unit Radiologi Rumah Sakit Pusat Pertamina Jakarta Selatan. Hal ini dilatarbelakangi oleh menurunnya pasien unit instalasi Radiologi Rumah Sakit Pusat Pertamina Jakarta Selatan, Instalasi Radiologi Rumah Sakit Pusat Pertamina belum memenuhi kualitas pelayanan Rumah Sakit, waktu tunggu pasien terlampaui lama di Unit Instalasi Radiologi Rumah Sakit Pusat Pertamina. Target populasi dalam penelitian ini adalah pasien di Unit Radiologi Rumah Sakit Pusat Pertamina Jakarta Selatan yang berjumlah 760 orang. Sampel pada penelitian ini menggunakan rumus Yamane diperoleh 89 orang. Dalam proses pengumpulan data digunakan teknik pengambilan data menggunakan kuesioner yang diberikan kepada 89 responden. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier dengan menggunakan *software* SPSS. Hasil penelitian menunjukkan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pasien. Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pasien, Kepuasan Pasien berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pasien, Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien, Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien, Kepuasan Pasien dapat memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien dan Kepuasan Pasien dapat memediasi pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas pasien.

Kata kunci: Kepercayaan; Kepuasan Pasien; Kualitas Pelayanan; Loyalitas Pasien; Unit Radiologi.

1. LATAR BELAKANG

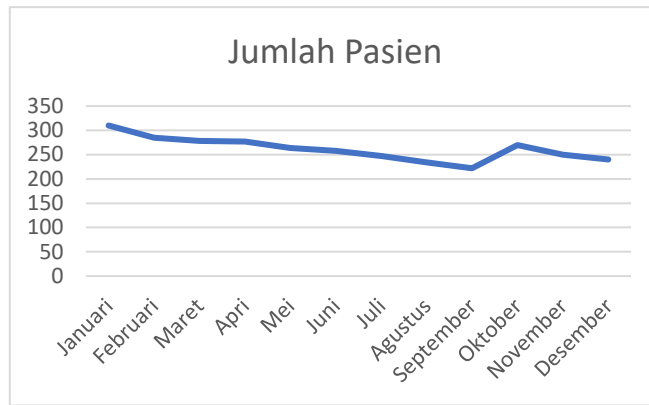
Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan Kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Dengan meningkatnya pengetahuan masyarakat, persaingan industry kesehatan yang semakin ketat membuat rumah sakit harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik. Hal ini bertujuan untuk pemenuhan harapan dan kepuasan pasien (Lubis, 2009). Menurut muninjaya (2011), pemanfaatan teknologi medis saat ini menjadi tuntutan untuk meningkatkan mutu pelayanan dan kemudahan diagnosis. Dengan layanan

kesehatan yang mudan dan cepat, kemudian akan memberikan kepuasan terhadap pasien. Maka dari itu, rumah sakit perlu melakukan berbagai upaya peningkatan pelayanan kesehatan yang diharapkan oleh para pasien.

Kualitas pelayanan merupakan determinan penting dalam menciptakan kepuasan pasien. Kepuasan yang terbentuk akan mendorong kepercayaan (*trust*) dan kepercayaan akan mempengaruhi loyalitas pasien terhadap rumah sakit (Aliman & Mohamad, 2013). Jika pasien memiliki pengalaman yang baik, mereka cenderung mempercayai dan kembali menggunakan layanan kesehatan tersebut. Sebaliknya, pengalaman negatif dapat menurunkan kepuasan dan meninggalkan dampak buruk berupa ketidakloyalan.

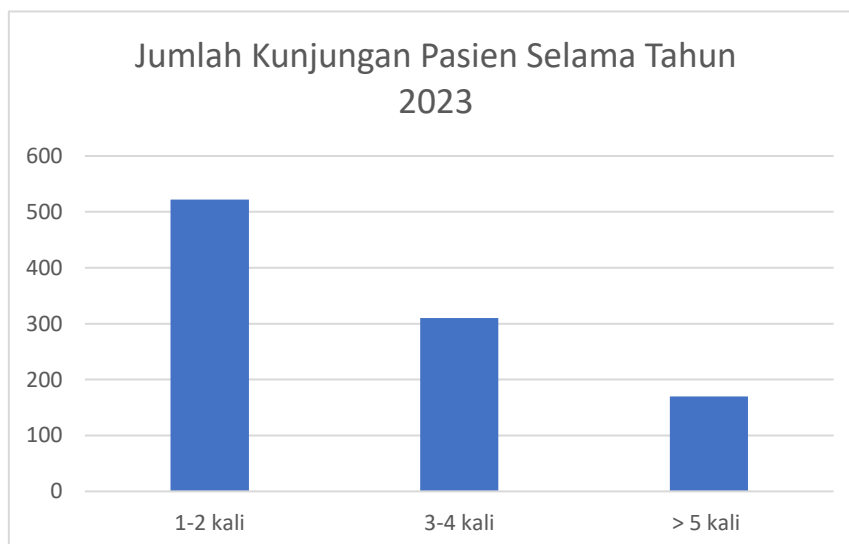
Loyalitas pasien memperlihatkan keberlanjutan penggunaan layanan rumah sakit dalam secara terus-menerus. Pasien yang loyal tidak hanya kembali berobat tetapi juga merekomendasikan rumah sakit tersebut kepada keluarga, teman, dan rekan mereka. Loyalitas memberikan manfaat jangka panjang bagi rumah sakit, seperti peningkatan pendapatan, stabilitas finansial, serta perbaikan citra lembaga pelayanan kesehatan. Dalam layanan kesehatan, loyalitas menjadi salah satu indikator keberhasilan kinerja organisasi. Dengan demikian, peningkatan loyalitas pasien menjadi kebutuhan strategis dalam menghadapi persaingan industri jasa kesehatan.

Instalasi Radiologi Rumah Sakit Pusat Pertamina (RSPP) Jakarta Selatan merupakan salah satu instalasi penunjang yang memberikan layanan pencitraan diagnostik dengan dukungan peralatan seperti MRI 1,5 tesla dan CT-Scan multislice. Namun, data Rekapitulasi Pasien Instalasi Radiologi pada Januari–Desember 2023 menunjukkan adanya tren penurunan jumlah pasien sepanjang tahun, meskipun sempat meningkat pada Oktober. Kondisi ini mengindikasikan adanya isu pelayanan yang memengaruhi minat pasien berkunjung kembali. Beberapa keluhan yang ditemukan di lapangan berkaitan dengan lamanya waktu tunggu pelayanan serta keandalan alat yang menurun akibat usia teknologi yang relatif tua. Faktor-faktor tersebut diduga berdampak pada menurunnya kepuasan, kepercayaan, dan pada akhirnya loyalitas pasien.



Gambar 1. Rekapitulasi Pasien Instalasi Radiologi Rumah Sakit Pusat Pertamina Januari-Desember 2023.

Selain itu, data Rekapitulasi Kunjungan Pasien Selama 2023 menunjukkan bahwa sebagian besar pasien hanya berkunjung sebanyak 1–2 kali dalam setahun. Rendahnya intensitas kunjungan ulang ini memperkuat indikasi bahwa loyalitas pasien terhadap Instalasi Radiologi RSPP masih rendah. Persepsi pasien mengenai citra rumah sakit yang dianggap kalah modern dibanding rumah sakit swasta lain juga dapat mempengaruhi keputusan mereka dalam memilih layanan radiologi. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan di Instalasi Radiologi RSPP belum memenuhi ekspektasi masyarakat secara optimal. Oleh karena itu, perlu upaya perbaikan kualitas layanan, terutama terkait fasilitas, kecepatan layanan, dan peningkatan kepercayaan pasien.



Gambar 2. Rekapitulasi Kunjungan Pasien Instalasi Radiologi Rumah Sakit Pusat Tahun 2023.

Peningkatan layanan harus mengacu pada standar mutu sesuai Kepmenkes RI Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 yang mencakup aspek kompetensi teknis, akses, keselamatan, kenyamanan, efektivitas dan efisiensi. Pemenuhan seluruh dimensi mutu tersebut akan menghasilkan pelayanan yang memberikan pengalaman positif bagi pasien. Apabila pasien

merasa puas dan percaya terhadap layanan radiologi, maka loyalitas pasien dapat meningkat secara signifikan. Perbaikan kualitas layanan ini menjadi kebutuhan mendesak bagi Instalasi Radiologi RSPP untuk mempertahankan keberlanjutan pelayanan. Maka dari itu, penelitian ini ingin melihat pengaruh loyalitas pasien terhadap kualitas pelayanan Unit Instalasi Radiologi Rumah Sakit Pertamina Jakarta Selatan, pengaruh loyalitas terhadap kepercayaan pasien Unit Instalasi Radiologi Rumah Sakit Pertamina Jakarta Selatan, pengaruh loyalitas terhadap kepuasan pasien Unit Instalasi Radiologi Rumah Sakit Pertamina Jakarta Selatan, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Unit Instalasi Radiologi Rumah Sakit Pertamina Jakarta Selatan, pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pasien Unit Instalasi Radiologi Rumah Sakit Pertamina Jakarta Selatan, pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien Unit Instalasi Radiologi Rumah Sakit Pertamina Jakarta Selatan, pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas melalui kepuasan pasien Unit Instalasi Radiologi Rumah Sakit Pertamina Jakarta Selatan.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung Unit Radiologi RSPP Jakarta Selatan pada Oktober–Desember 2024 sebanyak 760 orang. Peneliti menggunakan teknik *purposive sampling* dengan kriteria tertentu sesuai kebutuhan penelitian. Penentuan jumlah sampel dilakukan menggunakan rumus *Yamane* dengan tingkat kesalahan 10%, sehingga diperoleh jumlah sampel 88,372 yang kemudian dibulatkan menjadi 89 responden. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner melalui *google form* secara daring. Setelah data didapatkan, selanjutnya dilakukan uji instrumen berupa uji validitas, yang bertujuan memastikan setiap butir pertanyaan mampu mengukur variabel yang diteliti dan dinyatakan valid apabila $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ serta bernilai positif. Kemudian dilakukan uji reliabilitas menggunakan koefisien *Cronbach's Alpha*, yang menunjukkan tingkat konsistensi alat ukur, dengan dasar pengambilan adalah jika nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,60$, maka data dianggap reliabel.

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas pasien dengan kepuasan pasien sebagai variabel *intervening*. Tahapan analisis dimulai dengan uji persyaratan analisis, yang terdiri dari uji normalitas menggunakan Kolmogorov-Smirnov untuk memastikan data berdistribusi normal dengan kriteria signifikansi $> 0,05$, uji multikolinearitas untuk melihat ada tidaknya korelasi antar variabel independen melalui nilai tolerance ($> 0,10$) dan VIF (< 10), serta uji

heteroskedastisitas menggunakan grafik *Scatterplot*, di mana model dianggap baik jika titik menyebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu. Selanjutnya dilakukan uji hipotesis dengan analisis jalur (*Path Analysis*) untuk menguji pengaruh langsung dan tidak langsung variabel independen terhadap variabel dependen dan intervening, sehingga dapat dijelaskan hubungan sebab akibat antar variabel dalam model penelitian.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Hasil Uji Kualitas Data

1) Uji Validitas

Persyaratan uji validitas adalah $r_{hitung} > r_{tabel}$. Apabila persyaratan tersebut tidak terpenuhi maka pertanyaan kuesioner tersebut harus dihapus dan tidak dipergunakan lagi dalam analisis selanjutnya. Pengujian validitas dilakukan untuk masing-masing butir pertanyaan atau pernyataan dari variabel Kualitas Pelayanan (X_1), Kepercayaan (X_2), Kepuasan Pasien (Z) dan Loyalitas Pasien (Y). Uji Validitas penelitian ini melalui pengukuran derajat korelasi antara masing-masing butir pertanyaan terhadap masing-masing variable tersebut.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Data.

Variabel	r tabel	r hitung	Keterangan
Y1	0,2084	0,727	Valid
Y2	0,2084	0,602	Valid
Y3	0,2084	0,740	Valid
Y4	0,2084	0,660	Valid
Y5	0,2084	0,632	Valid
Y6	0,2084	0,593	Valid
Y7	0,2084	0,618	Valid
Y8	0,2084	0,450	Valid
Y9	0,2084	0,593	Valid
X1_1	0,2084	0,540	Valid
X1_2	0,2084	0,329	Valid
X1_3	0,2084	0,619	Valid
X1_4	0,2084	0,545	Valid
X1_5	0,2084	0,482	Valid
X1_6	0,2084	0,450	Valid
X1_7	0,2084	0,476	Valid
X1_8	0,2084	0,476	Valid
X1_9	0,2084	0,500	Valid
X1_10	0,2084	0,425	Valid
X1_11	0,2084	0,414	Valid
X1_12	0,2084	0,478	Valid
X1_13	0,2084	0,609	Valid
X1_14	0,2084	0,491	Valid
X1_15	0,2084	0,556	Valid
X2_1	0,2084	0,833	Valid
X2_2	0,2084	0,663	Valid
X2_3	0,2084	0,775	Valid
X2_4	0,2084	0,734	Valid
X2_5	0,2084	0,717	Valid
X2_6	0,2084	0,741	Valid
Z1	0,2084	0,612	Valid
Z2	0,2084	0,599	Valid
Z3	0,2084	0,756	Valid
Z4	0,2084	0,669	Valid
Z5	0,2084	0,626	Valid
Z6	0,2084	0,781	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas yang dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh aitem yang terdapat pada penelitian ini menunjukkan valid. Hal ini dapat dilihat dari nilai r hitung yang lebih tinggi dari r tabel yaitu 0,2084.

2) Uji Reliabilitas

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas.

Variabel	Nilai Cronbach Alpha	Keterangan
Loyalitas Pasien	0,879	Sangat Reliabel
Kualitas Pelayanan	0,857	Sangat Reliabel
Kepercayaan	0,906	Sangat Reliabel
Kepuasan Pasien	0,870	Sangat Reliabel

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada tabel 2, dapat dilihat bahwa seluruh variabel pada penelitian ini termasuk kedalam kategori sangat reliabel. Hal ini dapat dilihat dari nilai *Cronbach Alpha* mulai dari 0,857 sampai dengan 0,906.

3) Uji Kenormalan Data

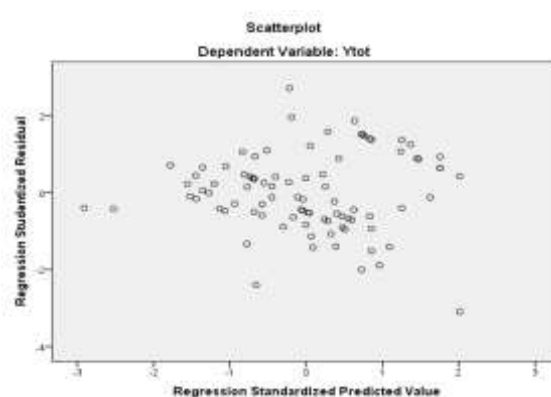
a) Uji Normalitas Data

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas Data.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		89
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.45573463
Most Extreme Differences	Absolute	.052
	Positive	.052
	Negative	-.052
Test Statistic		.052
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Berdasarkan tabel 3, dapat dijelaskan Uji Normalitas persamaan Kualitas Pelayanan (X1), Kepercayaan (X2), Kepuasan Pasien (Z) dengan variabel Loyalitas Pasien (Y) diperoleh Sig.hitung (=0,200) lebih besar daripada Sig.kriteria (=0,05), Berdasarkan pengujian dapat disimpulkan bahwa persamaan tersebut memiliki data yang berdistribusi normal.

b) Uji Heteroskedastisitas



Gambar 3. Scatterplot Uji Heteroskedastisitas.

Dalam suatu model regresi yang baik, biasanya tidak mengalami heteroskedastisitas. Melalui grafik scatterplot dapat terlihat suatu model regresi mengalami heteroskedastisitas atau tidak. Jika terdapat pola tertentu dalam grafik maka

mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas. Dari Gambar IV.2 terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi dalam penelitian ini.

c) Uji Multikolinearitas

Tabel 4. Hasil Uji Multikolinearitas.

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	0.457	2.190	Tidak ada Multikolinearitas
Kepercayaan (X2)	0.385	2.598	Tidak ada Multikolinearitas
Kepuasan Pasien (Z)	0.649	1.542	Tidak ada Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan dengan menggunakan SPSS seperti pada tabel di atas, dapat diperoleh hasil VIF sebesar 2,190 pada variabel X1 (kualitas pelayanan), 2,598 pada variabel X2 (kepercayaan), dan 1,542 pada variabel Z (Kepuasan Pasien) yang berarti keseluruhan variabel *independent* (X) memiliki nilai $VIF < 10$, artinya bahwa antara variabel independent tidak terjadi persoalan multikolinearitas.

Uji Autokorelasi

Tabel 5. Hasil Uji Autokorelasi.

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.642 ^a	.413	.392	3.51619	1.717

Berdasarkan data Tabel 5 di atas dapat dijelaskan bahwa tidak ada auto korelasi pada model regresi persamaan 1 karena nilai durbin Watson 1.717 lebih besar dari batas du yaitu 1.5863 dan kurang dari (4-du) $4-1.5863=2,4137$ dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat masalah atau gejala autokorelasi.

Uji Linearitas

Tabel 6. Hasil Uji Linearitas.

Variabel	Deviation Linieritas	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	0.410	Linear
Kepercayaan (X2)	0.912	Linear
Kepuasan Pasien (Z)	0.294	Linear

Berdasarkan Tabel 6, hasil uji linier kualitas pelayanan (X1) diperoleh P-value sebesar 0,410 atau 41%, Kepercayaan (X2) diperoleh p-value sebesar 0,912 atau 91,2%, dan Kepuasan Pasien (Z) diperoleh p-value sebesar 0,294 atau 29,4%. Karena masing-masing p-value $> \alpha$ 0,05 atau 5%, maka garis regresi kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan pasien linier.

Hasil Uji Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung

1) Hasil Uji Pengaruh Langsung

a) Pengaruh Kualitas Pelayanan (X₁) terhadap Loyalitas Pasien (Y)

Hasil Uji Regresi

Tabel 7. Persamaan Regresi Variabel Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Loyalitas Pasien (Y).

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.042	4.454		1.581	.118
	X1tot	.463	.069	.583	6.694	.000
a. Dependent Variable: Ytot						

Berdasarkan tabel hasil uji regresi linier sederhana di atas, maka dapat dibuat persamaan regresi linier seperti berikut ini: $Y = 7,042 + 0,463X_1$ Nilai regresi tersebut menunjukkan setiap satuan Kualitas Pelayanan sebesar 7,042 akan meningkatkan loyalitas pasien sebesar 0,463.

Uji T

Berdasarkan tabel 7, hasil penelitian diperoleh nilai angka t_{hitung} (6,694) $> t_{tabel}$ (1,98761) dan angka signifikansi (0,000) $< 0,05$. menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien.

Uji F

Tabel 8. Uji F Variabel Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Loyalitas Pasien (Y).

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	608.168	1	608.168	44.806	.000 ^b
	Residual	1180.888	87	13.573		
	Total	1789.056	88			

Pada tabel 8 di atas menunjukkan bahwa F_{hitung} 44,806. Sementara F_{tabel} didapatkan menggunakan kalkulator perhitungan $df_1=1$, $df_2=87$ dengan *probability level* 0,05, sehingga menghasilkan $F_{tabel} = 3,97$ sehingga F_{hitung} (44,806) $> F_{tabel}$ (3,97) dengan besaran signifikansi $0,000 < 0,05$. Sehubungan dengan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi $Y = 7,042 + 0,463X_1$ sangat berarti dan signifikan.

Koefisien Determinasi

Tabel 9. Koefisien Determinasi Variabel Kualitas Pelayanan (X1) dengan Loyalitas Pasien (Y)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.583 ^a	.340	.332	3.68421

Berdasarkan tabel 9 di atas, dapat diketahui bahwa koefisien korelasi (R) sebesar 0,583. Hal itu menunjukkan semakin besar nilai kualitas pelayanan maka semakin besar pula nilai loyalitas pasien. Nilai R^2 sebesar 0,340 yang berarti 34% loyalitas pasien dipengaruhi variabel kualitas pelayanan. Sisanya sebesar 66% dipengaruhi oleh variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini.

1) Pengaruh Kepercayaan (X₂) terhadap Loyalitas Pasien (Y)

Hasil Uji Regresi

Tabel 10. Persamaan Regresi Variabel Kepercayaan (X₂) terhadap Loyalitas Pasien (Y).

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	20.572	3.183		6.463	.000
X2tot	.632	.123	.482	5.125	.000

Berdasarkan tabel hasil uji regresi linier sederhana di atas, maka dapat dibuat persamaan regresi linier seperti berikut ini: $Y = 20,572 + 0,632X_2$. Nilai regresi tersebut menunjukkan setiap satuan Kepercayaan sebesar 20,572 akan meningkatkan loyalitas pasien sebesar 0,632.

1) Uji T

Berdasarkan tabel 10 di atas Hasil penelitian diperoleh nilai angka t_{hitung} (5.125) > t_{tabel} (1,98761) dan angka signifikansi (0,000) < 0,05. Menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien.

2) Uji F

Tabel 11. Uji F Variabel Kepercayaan (X₂) terhadap Loyalitas Pasien (Y).

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	414.899	1	414.899	26.268	.000 ^b
	Residual	1374.157	87	15.795		
	Total	1789.056	88			

Pada tabel 11 di atas menunjukkan bahwa F_{hitung} 26,268 Sementara F_{tabel} didapatkan menggunakan kalkulator perhitungan $df_1=1$, $df_2=87$ dengan probability level 0,05, sehingga menghasilkan $F_{tabel}=3,97$ sehingga $F_{hitung} (26,268) > F_{tabel}(3,97)$ dengan besaran signifikansi $0.000 < 0,05$. Sehubungan dengan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi $Y = 20,572 + 0,632X_2$ sangat berarti dan signifikan.

Koefisien Determinasi

Tabel 12. Koefisien Determinasi Variabel Kepercayaan (X_2) dengan Loyalitas Pasien (Y).

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.482 ^a	.232	.223	3.97428

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa koefisien korelasi (R) sebesar 0,482. Hal itu menunjukkan semakin besar nilai kepercayaan maka semakin besar pula nilai loyalitas pasien. nilai R^2 sebesar 0,232 yang berarti 23,2% loyalitas pasien dipengaruhi variabel kepercayaan. Sisanya sebesar 72,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini.

1) Pengaruh Kepuasan Pasien (Z) terhadap Loyalitas Pasien (Y)

Hasil Uji Regresi

Tabel 13. Hasil Uji Regresi Kepuasan Pasien (Z) terhadap Loyalitas Pasien (Y).

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	19.075	3.199		5.963	.000
Ztot	.702	.126	.513	5.569	.000

Berdasarkan tabel hasil uji regresi linier sederhana di atas, maka dapat dibuat persamaan regresi linier seperti berikut ini: $Y = 19,075 + 0,702Z$ Nilai regresi tersebut menunjukkan setiap satuan Kepuasan Pasien sebesar 19,075 akan meningkatkan Loyalitas Pasien sebesar 0,702.

a) Uji T

Berdasarkan tabel 13 di atas Hasil penelitian diperoleh nilai angka $t_{hitung} (5.569) > t_{tabel} (1,98761)$ dan angka signifikansi $(0,000) < 0,05$. menyatakan bahwa kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien.

b) Uji F

Tabel 14. Uji F Variabel Kepuasan Pasien (Z) terhadap Loyalitas Pasien (Y).

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	470.181	1	470.181	31.016	.000 ^b
	Residual	1318.875	87	15.159		
	Total	1789.056	88			

Pada tabel 14 di atas menunjukkan bahwa Fhitung 31,016 Sementara Ftabel didapatkan menggunakan kalkulator perhitungan $df_1=1$, $df_2=87$ dengan probability level 0,05, sehingga menghasilkan $F_{tabel}=3,97$ sehingga $F_{hitung} (31,016) > F_{tabel}(3,97)$ dengan besaran signifikansi $0.000 < 0,05$. Sehubungan dengan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi $Y = 19,075 + 0,702Z$ sangat berarti dan signifikan.

Koefisien Determinasi

Tabel 15. Koefisien Determinasi Variabel Kepuasan Pasien (Z) dengan Loyalitas Pasien (Y).

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.513 ^a	.263	.254	3.89352

Berdasarkan tabel 15 di atas, dapat diketahui bahwa koefisien korelasi (R) sebesar 0,513. Hal itu menunjukkan semakin besar nilai kepuasan pasien maka semakin besar pula nilai loyalitas pasien. nilai R^2 sebesar 0,263 yang berarti 26,3% loyalitas pasien dipengaruhi variabel kepuasan pasien. Sisanya sebesar 73,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini.

1) Pengaruh Kualitas Pelayanan (X₁) terhadap Kepuasan Pasien (Z)

Hasil Uji Regresi

Tabel 16. Persamaan Regresi Variabel Kualitas Pelayanan (X₁) terhadap Kepuasan Pasien (Z).

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	7.481	3.524		2.123 .037
	X ₁ tot	.276	.055	.476	5.042 .000

Berdasarkan tabel hasil uji regresi linier sederhana di atas, maka dapat dibuat persamaan regresi linier seperti berikut ini: $Z = 7,841 + 0,276 X_1$ Nilai regresi tersebut menunjukkan bahwa setiap satuan Kualitas Pelayanan sebesar 7,841 akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0,276.

a) Uji T

Berdasarkan tabel 16 di atas hasil penelitian diperoleh nilai angka $t_{hitung} (5,042) > t_{tabel} (1,98761)$ dan angka signifikansi $(0,000) < 0,05$. menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

b) Uji F**Tabel 17.** Uji F Variabel Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap Kepuasan Pasien (Z).

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	215.975	1	215.975	25.421	.000 ^b
	Residual	739.149	87	8.496		
	Total	955.124	88			

Pada tabel IV.34 di atas menunjukkan bahwa $F_{hitung} 25,421$. Sementara F_{tabel} didapatkan menggunakan kalkulator perhitungan $df_1=1$, $df_2=72$ dengan probability level 0,05, sehingga menghasilkan $F_{tabel}=3,97$ sehingga $F_{hitung} (25,421) > F_{tabel}(3,97)$ dengan besaran signifikansi $0.000 < 0,05$. Sehubungan dengan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi $Z = 7,841 + 0,276 X_1$ sangat berarti dan signifikan.

Koefisien Determinasi**Tabel 18.** Koefisien Determinasi Variabel Kualitas Pelayanan (X1) dengan Kepuasan Pasien (Z).

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.476 ^a	.226	.217	2.91478

Berdasarkan tabel 18 di atas, dapat diketahui bahwa koefisien korelasi (R) sebesar 0,476. Hal itu menunjukkan semakin besar nilai rotasi jabatan maka semakin besar pula nilai motivasi kerja. nilai R^2 sebesar 0,226 yang berarti 22,6% kepuasan pasien dipengaruhi variabel kualitas pelayanan. Sisanya sebesar 77,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini.

1) Pengaruh Kepercayaan (X2) terhadap Kepuasan Pasien (Z)**Hasil Uji Regresi****Tabel 19.** Persamaan Regresi Variabel Kepercayaan (X2) terhadap Kepuasan Pasien (Z).

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10.719	2.144		5.000	.000
	X2tot	.565	.083	.589	6.806	.000

Berdasarkan tabel hasil uji regresi linier sederhana di atas, maka dapat dibuat persamaan regresi linier seperti berikut ini: $Z = 10,719 + 0,565 X_2$ Nilai regresi tersebut menunjukkan setiap satuan kepercayaan sebesar 10,719 akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0,565.

a) Uji T

Berdasarkan tabel 19 di atas Hasil penelitian diperoleh nilai angka $t_{hitung} (6,806) > t_{tabel} (1,98761)$ dan angka signifikansi $(0,000) < 0,05$. menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

b) Uji F

Tabel 20. Uji F Variabel Kepercayaan (X_2) terhadap Kepuasan Pasien (Z).

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	331.836	1	331.836	46.318	.000 ^b
	Residual	623.288	87	7.164		
	Total	955.124	88			

Pada tabel IV.37 di atas menunjukkan bahwa F_{hitung} 46,318. Sementara F_{tabel} didapatkan menggunakan kalkulator perhitungan $df_1=1$, $df_2=87$ dengan probability level 0,05, sehingga menghasilkan $F_{tabel}=3,97$ sehingga $F_{hitung} (46,318) > F_{tabel}(3,97)$ dengan besaran signifikansi $0,000 < 0,05$. Sehubungan dengan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi $Z = 10,719 + 0,565 X_2$ sangat berarti dan signifikan.

Koefisien Determinasi

Tabel 21. Koefisien Determinasi Variabel Kepercayaan (X_2) dengan Kepuasan Pasien (Z).

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.589 ^a	.347	.340	2.67661

Berdasarkan tabel 21 di atas, dapat diketahui bahwa koefisien korelasi (R) sebesar 0,589. Hal itu menunjukkan semakin besar nilai kepercayaan maka semakin besar pula nilai kepuasan pasien. nilai R^2 sebesar 0,347 yang berarti 34,7% kepuasan pasien dipengaruhi variabel kepercayaan. Sisanya sebesar 65,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini.

Hasil Uji Pengaruh Tidak Langsung

Path Analysis

Tabel 22. Output SPSS Persamaan Regresi Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Pasien (Z)

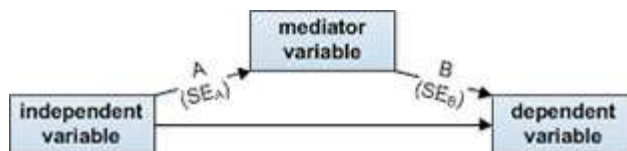
Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	7.481	3.524		2.123	.037
X1tot	.276	.055	.476	5.042	.000

Berdasarkan output SPSS di atas dapat dibuat persamaan regresi pertama yaitu : $Z = 0,276 X1 + 7,481$ dengan nilai *Unstandardized* Beta Kualitas Pelayanan sebesar 0,276 dan standard error sebesar 0,055.

Tabel 23. Output SPSS Persamaan Regresi Kualitas Pelayanan (X1) dan Kepuasan Pasien (Z) terhadap Loyalitas Pasien (Y).

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.927	4.338		.905	.368
X1tot	.348	.075	.438	4.662	.000
Ztot	.416	.129	.304	3.235	.002

Berdasarkan output SPSS di atas dapat dibuat persamaan regresi kedua yaitu : $Y = 3,927 + 0,348X1 + 0,416Z$ dengan nilai *Unstandardized* Beta kepuasan pasien sebesar 0,416 dan standard error sebesar 0,129. Untuk menghitung nilai mediasi menggunakan sobel tes sebagai berikut :



A: 0.276

B: 0.416

SE_A: 0.055

SE_B: 0.129

Sobel test statistic: 2.71292471

One-tailed probability: 0.00333461

Two-tailed probability: 0.00666923

Gambar 4. Uji Sobel Test Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Melalui Kepuasan Pasien.

Berdasar hasil kalkulasi sobel test diatas menunjukkan bahwa nilai t hitung sebesar 2.71292471. Nilai tersebut lebih besar dibandingkan dengan t tabel pada taraf 5% sebesar (1,98761). Hal ini berarti bahwa kepuasan pasien dapat memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien.

Perhitungan koefisien jalur diawali dengan membuat dua persamaan struktural, yaitu persamaan regresi yang menunjukkan hubungan yang dihipotesiskan

Persamaan tersebut yaitu :

$$Z = a + a X_2 + e_1$$

$$Y = a + c X_2 + b Z + e_2$$

Hasil output untuk persamaan regresi pertama (1):

Tabel 24. Output SPSS Persamaan Regresi Kepercayaan (X2) terhadap Kepuasan Pasien (Z).

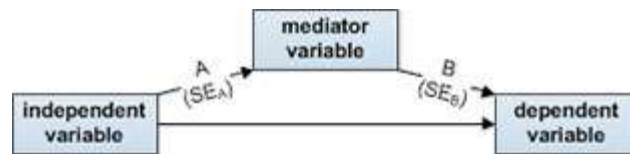
Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	10.719	2.144		5.000	.000
X2tot	.565	.083	.589	6.806	.000

Berdasarkan output SPSS di atas dapat dibuat persamaan regresi pertama yaitu : $Z = 0,565 X_2 + 10,719$ dengan nilai *Unstandardized* Beta Kepercayaan sebesar 0,565 dan standard error sebesar 0,083.

Tabel 25. Output SPSS Persamaan Regresi Kepercayaan (X2) dan Kepuasan Pasien (Z) terhadap Loyalitas Pasien (Y).

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	15.428	3.437		4.488	.000
X2tot	.361	.145	.275	2.483	.015
Ztot	.480	.152	.351	3.167	.002

Berdasarkan output SPSS di atas dapat dibuat persamaan regresi kedua yaitu : $Y = 15,428 + 0,361X_2 + 0,480Z$ dengan nilai *Unstandardized* Beta kepuasan pasien sebesar 0,480 dan standard error sebesar 0,152. Untuk menghitung nilai mediasi menggunakan sobel tes sebagai berikut:



A: 0.565

B: 0.480

SE_A: 0.083

SE_B: 0.152

Sobel test statistic: 2.86465732

One-tailed probability: 0.00208730

Two-tailed probability: 0.00417461

Gambar 5. Uji Sobel Test Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Motivasi Kerja.

Berdasar hasil kalkulasi sobel test diatas menunjukkan bahwa nilai t hitung sebesar 2.86465732. Nilai tersebut lebih besar dibandingkan dengan t tabel pada taraf 5% sebesar (1,98761). Hal ini berarti bahwa kepuasan pasien dapat memediasi pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas pasien.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Pelayanan (X₁) terhadap Loyalitas Pasien (Y)

Berdasarkan hasil regresi maka didapatkan persamaan regresi linier seperti berikut ini:
 $Y = 7,042 + 0,463X_1$ Nilai regresi tersebut menunjukkan bahwa setiap satuan Kualitas Pelayanan sebesar 7,042 akan meningkatkan loyalitas pasien sebesar 0,463 satuan. Hasil penelitian diperoleh nilai angka $t_{hitung} (6,694) > t_{tabel} (1,98761)$ dan angka signifikansi $(0,000) < 0,05$. menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. nilai R^2 sebesar 0,340 yang berarti 34% loyalitas pasien dipengaruhi variabel kualitas pelayanan. Sisanya sebesar 66% dipengaruhi oleh variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini. Hasil ini sesuai dengan teori yang dilakukan oleh Mardalis (2005) dalam Syaputra (2014), bahwa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien salah satunya Kualtas Pelayanan.

Pengaruh Kepercayaan (X₂) terhadap Loyalitas Pasien (Y)

Berdasarkan hasil regresi maka didapatkan persamaan regresi linier seperti berikut ini:
 $Y = 20,572 + 0,632X_2$ Nilai regresi tersebut menunjukkan bahwa nilai regresi tersebut menunjukkan bahwa setiap satuan Kepercayaan sebesar 20,572 akan meningkatkan loyalitas pasien sebesar 0,632. Hasil penelitian diperoleh nilai angka $t_{hitung} (5.125) > t_{tabel} (1,98761)$ dan angka signifikansi $(0,000) < 0,05$. menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan

terhadap loyalitas pasien nilai R^2 sebesar 0,232 yang berarti 23,2% loyalitas pasien dipengaruhi variabel kepercayaan. Sisanya sebesar 72,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini. Hasil ini mengonfirmasi dan sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh I M Nurinsan dkk (2021) hasil penelitian ini menunjukkan kepercayaan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Begitu halnya dengan penelitian yang B Nurul Aini Fadhila dan Diansyah (2015) dengan hasil penelitian kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien.

Pengaruh Kepuasan Pasien (Z) terhadap Loyalitas Pasien (Y)

Berdasarkan hasil regresi maka didapatkan persamaan regresi linier seperti berikut ini: $Y = 19,075 + 0,702Z$ Nilai regresi tersebut menunjukkan bahwa setiap satuan Kepuasan Pasien sebesar 19,075 akan meningkatkan loyalitas pasien sebesar 0,702. Hasil penelitian diperoleh nilai angka $t_{hitung} (5,569) > t_{tabel} (1,98761)$ dan angka signifikansi $(0,000) < 0,05$. menyatakan bahwa kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Nilai R^2 sebesar 0,263 yang berarti 26,3% loyalitas pasien dipengaruhi variabel kepuasan pasien. Sisanya sebesar 73,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini. Hasil ini mengonfirmasi dan sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh penelitian Muhammad Aswin Mukka Ipo dkk dkk (2023) yang menyatakan bahwa kepuasan pasien berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien. Hal serupa juga terjadi pada penelitian yang dilakukan oleh F Nurul Aini Fadhila dan Diansyah (2015) dengan hasil penelitian kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien.

Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Pasien (Z)

Berdasarkan hasil regresi maka didapatkan persamaan regresi linier seperti berikut ini: $Z = 7,841 + 0,276 X1$ Nilai regresi tersebut menunjukkan bahwa setiap satuan Kualitas Pelayanan sebesar 7,841 akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0,276 satuan. Hasil penelitian diperoleh nilai angka $t_{hitung} (5,042) > t_{tabel} (1,98761)$ dan angka signifikansi $(0,000) < 0,05$. menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Nilai R^2 sebesar 0,226 yang berarti 22,6% kepuasan pasien dipengaruhi variabel kualitas pelayanan. Sisanya sebesar 77,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini.

Hasil ini mengonfirmasi dan sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ni Made Arie Sulistyawati (2015) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian serupa dilakukan oleh Ratih Hardiyati (2010) dengan hasil penelitian Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Begitu halnya juga dengan penelitian yang dilakukan Nurul Aini Fadhila dan

Diansyah (2015) dengan hasil penelitian kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Pengaruh Kepercayaan (X2) terhadap Kepuasan Pasien (Z)

Berdasarkan hasil regresi maka didapatkan persamaan regresi linier seperti berikut ini: $Z = 10,719 + 0,565 X_2$ Nilai regresi tersebut menunjukkan bahwa setiap satuan Kualitas Pelayanan sebesar 10,719 akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0,565 satuan. Hasil penelitian diperoleh nilai angka $t_{hitung} (6,806) > t_{tabel} (1,98761)$ dan angka signifikansi $(0,000) < 0,05$. menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Nilai R^2 sebesar 0,347 yang berarti 34,7% kepuasan pasien dipengaruhi variabel kepercayaan. Sisanya sebesar 65,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini. Hasil ini mengonfirmasi sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Aswin Mukka Ipo dkk (2021) yang menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hal serupa juga terjadi pada penelitian yang dilakukan oleh F Nurul Aini Fadhila dan Diansyah (2015) dengan hasil penelitian kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Loyalitas Pasien (Y) melalui Kepuasan Pasien (Z)

Berdasarkan hasil regresi didapatkan hasil regresi bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1) memengaruhi loyalitas melalui kepuasan pasien dengan persamaan regresi linier seperti berikut ini: persamaan regresi pertama yaitu : $Z = 0,276 X_1 + 7,481$ dengan nilai *Unstandardized* Beta Kualitas Pelayanan sebesar 0,276 dan standard error sebesar 0,055. persamaan regresi kedua yaitu : $Y = 0,348X_1 + 0,416Z + 3,927$ dengan nilai *Unstandardized* Beta kepuasan pasien sebesar 0,416 dan standard error sebesar 0,129. Berdasar hasil kalkulasi sobel test diatas menunjukkan bahwa nilai t hitung sebesar 2.71292471. Nilai tersebut lebih besar dibandingkan dengan t tabel pada taraf 5% sebesar (1,98761). Hal ini berarti bahwa kepuasan pasien dapat memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien. Hasil ini mengonfirmasi dan sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Nurinsan dkk (2023) yang menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan puskesmas berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien dimediasi kepuasan pasien. Hal serupa juga terjadi pada penelitian Nurul Aini Fadhila dan Diansyah (2015) yang diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening.

Pengaruh Kepercayaan (X2) terhadap Loyalitas Pasien (Y) melalui Kepuasan Pasien (Z)

Berdasarkan hasil regresi didapatkan bahwa persamaan regresi pertama yaitu : $Z = 0,565 X_2 + 10,719$ dengan nilai *Unstandardized* Beta Kepercayaan sebesar 0,565 dan standard error sebesar 0,083. persamaan regresi kedua yaitu : $Y = 0,361 X_2 + 0,480 Z + 15,428$ dengan nilai *Unstandardized* Beta kepuasan pasien sebesar 0,480 dan standard error sebesar 0,152. Berdasar hasil kalkulasi sobel test diatas menunjukkan bahwa nilai t hitung sebesar 2.86465732. Nilai tersebut lebih besar dibandingkan dengan t tabel pada taraf 5% sebesar (1,98761). Hal ini berarti bahwa kepuasan pasien dapat memediasi pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas pasien. Hasil ini mengonfirmasi dan sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurinsan dkk (2023) yang menunjukkan bahwa Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien dimediasi kepuasan pasien. Hal serupa juga terjadi pada penelitian Nurul Aini Fadhila dan Diansyah (2015) yang diperoleh hasil bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam membentuk loyalitas pasien di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Pusat Pertamina Jakarta Selatan. Pasien yang merasa bahwa prosedur pelayanan berjalan baik, petugas tanggap dan sopan, serta fasilitas yang digunakan memadai, cenderung memiliki keinginan lebih besar untuk kembali berobat di tempat yang sama. Dengan kata lain, pengalaman positif selama proses pelayanan menjadi alasan utama pasien tetap setia menggunakan layanan radiologi di RSPP. Kepercayaan pasien juga terbukti menjadi faktor yang berpengaruh dalam mempertahankan loyalitas mereka. Pasien yang yakin terhadap kompetensi tenaga medis, akurasi pemeriksaan, serta keamanan alat kesehatan merasa lebih tenang dan yakin untuk kembali memanfaatkan layanan pemeriksaan radiologi apabila dibutuhkan.

DAFTAR REFERENSI

- Baloglu, S. (2002). Dimensions of customer loyalty: Separating friends from well wishers. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 43(1), 47–59. [https://doi.org/10.1016/S0010-8804\(02\)80008-8](https://doi.org/10.1016/S0010-8804(02)80008-8)
- Dewi, R. R. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien pengguna BPJS dengan kepuasan pasien sebagai variabel intervening. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, 18(2), 146–156. <https://doi.org/10.23917/dayasaing.v18i2.4511>

- Fadhila, N. A., & Diansyah. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas dengan kepuasan pasien sebagai variabel intervening di Klinik Syifa. *Jurnal Media Studi Ekonomi*, 21(1), 45–56.
- Ipo, M. A. M., et al. (2021). Pengaruh kualitas layanan, kepercayaan, dan citra puskesmas terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan: Studi pada Puskesmas Waetuno Kecamatan Wangi-Wangi Kabupaten Wakatobi. *JUMBO (Jurnal Manajemen, Bisnis, dan Organisasi)*, 5(2), 74–89. <https://doi.org/10.33772/jumbo.v5i2.19780>
- Kambodj, A. R. (2022). Pengaruh kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap kunjungan pasien kembali dengan kepuasan pasien sebagai variabel intervening di Rumah Sakit PGI Cikini Jakarta. *Jurnal Bisnis*, 3(2), 85–97. <https://doi.org/10.32815/jubis.v3i2.1519>
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2008). Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Kementerian Kesehatan RI.
- Lubis, A. N., & Martin. (2009). Pengaruh harga (price) dan kualitas pelayanan (service quality) terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Deli Medan. *Jurnal Manajemen Kesehatan*.
- Nurinsan, A. S. R., & Arsyati, M. A. (2023). Determinasi kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien Puskesmas Merdeka Bogor. *Jurnal Manajemen IKM*, 18(1), 84–90. <https://doi.org/10.29244/mikm.18.1.84-90>
- Purba, L., Halim, E. H., & Widayatsari, A. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien rawat jalan di Poliklinik Bedah Saraf RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya. *Jurnal Ekonomi KIAT*, 32(2), 87–98. [https://doi.org/10.25299/kiat.2021.vol32\(2\).8272](https://doi.org/10.25299/kiat.2021.vol32(2).8272)
- Ridwan, & Kuncoro, E. A. (2007). Cara menggunakan dan memakai analisis jalur (path analysis). CV Alfabeta.
- Setiawan, S. (2011). Loyalitas pelanggan jasa: Studi kasus bagaimana rumah sakit mengelola loyalitas pelanggannya. PT Penerbit IPB Press.
- Sirdeshmukh, D., Singh, J., & Sabol, B. (2002). Consumer trust, value, and loyalty in relational exchanges. *Journal of Marketing*, 66(1), 15–37. <https://doi.org/10.1509/jmkg.66.1.15.18449>
- Sugiyono. (2007). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta.
- Sutisna. (2001). Perilaku konsumen dan komunikasi pemasaran. PT Remaja Rosdakarya.
- Yee, Y., & Faziharudean, T. M. (2010). Factors affecting customer loyalty of using internet banking in Malaysia. *Journal of Electronic Banking Systems*, 2010, Article ID 592297. <https://doi.org/10.5171/2010.592297>