

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Terhadap Loyalitas Pasien untuk Berkunjung Kembali Melalui Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Mediasi di Rumah Sakit Dr. Soetarto Yogyakarta

Rahmadani¹, Eny Sulistyowati²

^{1,2}Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Isti Ekatana Upaweda, Indonesia
E-mail: rahmadaniptk8899@gmail.com¹, watienny00@gmail.com²

Article History:

Received: 02 Februari 2026

Revised: 08 Maret 2026

Accepted: 17 April 2026

Keywords: *Citra Rumah Sakit, Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pasien*

Abstract: *Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, citra rumah sakit, serta kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien untuk berkunjung kembali dengan kepuasan pasien sebagai variabel mediasi di Rumah Sakit dr. Soetarto Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif untuk menguji hubungan sebab-akibat antarvariabel. Populasi penelitian adalah pasien yang pernah mendapatkan pelayanan di Rumah Sakit dr. Soetarto Yogyakarta, dengan jumlah sampel sebanyak 70 responden yang ditentukan menggunakan teknik purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert, baik secara langsung (offline) maupun daring (online). Analisis data dilakukan menggunakan regresi linier bertingkat (Hierarchical Regression Analysis) dengan bantuan program SPSS versi 31.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan citra rumah sakit berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien untuk berkunjung kembali. Kualitas pelayanan dan citra rumah sakit juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Selain itu, kepuasan pasien terbukti berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Hasil pengujian mediasi menunjukkan bahwa kepuasan pasien memediasi secara penuh hubungan antara kualitas pelayanan dan loyalitas pasien, serta antara citra rumah sakit dan loyalitas pasien..*

PENDAHULUAN

Di tengah persaingan layanan kesehatan yang semakin ketat, rumah sakit tidak cukup hanya memenuhi standar klinis, tetapi juga harus mampu menghadirkan pengalaman pelayanan yang positif bagi pasien agar tercipta loyalitas serta keinginan untuk berkunjung kembali. Bagi Rumah Sakit dr. Soetarto Yogyakarta, menggiring dan meningkatkan kunjungan ulang pasien menjadi sangat krusial, tidak hanya dari sisi keberadaan bisnis, tetapi juga sebagai cerminan saling pelayanan publik dan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga kesehatan tersebut

(Kambodji 2022).

Dalam hal kualitas layanan pasien, Tingkat kualitas layanan rumah sakit terhadap pasiennya tercermin dari adanya kontak langsung dan interaksi antara pasien dengan dokter, perawat, tenaga medis lainnya dan karyawan administrasi yang ada di rumah sakit (Aribowo, Purwanda, and Rahmi 2024).

Kepuasan pasien menjadi faktor utama dalam membangun loyalitas sehingga mendorong pasien untuk melakukan kunjungan ulang. Tingkat kepuasan yang tinggi memberikan berbagai keuntungan bagi rumah sakit, antara lain meningkatkan kunjungan kembali, mendorong kemungkinan perpindahan pasien ke fasilitas lain, mengurangi sensitivitas pasien terhadap perubahan harga, menurunkan biaya pemasaran dan operasional, meningkatkan efektivitas promosi, serta memperkuat reputasi dan citra bisnis rumah sakit (Laila 2024). Kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima merupakan indikator utama dalam menilai kualitas layanan rumah sakit, yang pada akhirnya berpengaruh terhadap daya saing rumah sakit di bidang kesehatan. Kepuasan pasien dapat diartikan sebagai tingkat perasaan, baik positif maupun negatif, yang dirasakan pasien sebagai hasil dari pengalaman pelayanan selama menjalani perawatan di rumah sakit (Aribowo, Purwanda, and Rahmi 2024).

Lima kelompok dimensi mutu yang digunakan untuk mengevaluasi kepuasan pelanggan dalam bidang jasa yaitu: bukti fisik (tangibles), keandalan pelayanan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan/ keyakinan (assurance) dan empati (empathy) (Roswiyanti and Muhtazib 2023). Ada beberapa manfaat dari kepuasan pelanggan yaitu: 1) kepuasan pelanggan memungkinkan terbentuknya relasi yang baik antara pelanggan dan perusahaan, 2) dapat menciptakan loyalitas pelanggan, 3) dapat menjadi media iklan yang efektif melalui *word of mouth* (Haryanti and Baqi 2019).

Sejumlah penelitian menunjukkan pentingnya peran citra rumah sakit. Penelitian yang dilakukan oleh Hasan & Putra, menjelaskan bahwa citra rumah sakit memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien di industri rumah sakit Kota Makassar, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui kepuasan (Hasan and Putra 2018). Temuan serupa disampaikan oleh Salsabila et al., yang menjelaskan bahwa citra rumah sakit yang positif, termasuk reputasi yang baik, profesionalisme tenaga kesehatan, serta kelengkapan fasilitas, dapat meningkatkan kepuasan pasien dan mendorong mereka untuk tetap loyal dan kembali menggunakan layanan rumah sakit tersebut (Salsabila, Purwanda, and Yuliaty 2024). Hal tersebut menunjukkan bahwa citra tidak hanya memengaruhi persepsi pasien, tetapi juga memengaruhi perilaku mereka dalam memilih dan tetap setia pada layanan kesehatan tertentu. Ini menunjukkan bahwa citra tidak hanya memengaruhi persepsi pasien, tetapi juga memengaruhi perilaku mereka dalam memilih dan tetap setia pada layanan kesehatan tertentu.

Selain citra dan kualitas pelayanan, kepuasan pasien juga memegang peranan penting dalam membentuk loyalitas. Kepuasan muncul ketika kualitas pelayanan dan citra sesuai atau melebihi harapan pasien. Jika pasien merasa puas, mereka cenderung menunjukkan perilaku loyal seperti kembali berkunjung, tidak berpindah rumah sakit, serta merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain (Sabet et al. 2023). Dalam banyak penelitian, kepuasan bahkan terbukti menjadi variabel yang menjembatani pengaruh kualitas pelayanan dan citra terhadap loyalitas pasien. Fitri et al., menemukan bahwa kepuasan memediasi hubungan antara kualitas pelayanan dan loyalitas (Fitri, Alwie, and Berampu 2024). Sementara Hasbi & Utama menyatakan bahwa kepuasan berperan penting sebagai mediator hubungan kualitas pelayanan dan loyalitas pasien di rumah sakit pemerintah (Hasbi and Utama 2022).

Rumah Sakit dr. Soetarto Yogyakarta sebagai salah satu fasilitas kesehatan yang melayani

masyarakat tentu menghadapi tantangan dalam mempertahankan loyalitas pasien, terutama di tengah meningkatnya persaingan antar rumah sakit. Untuk tetap kompetitif, rumah sakit ini perlu menjaga kualitas pelayanan, membangun citra yang kuat, serta memastikan kepuasan pasien terus meningkat. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, citra rumah sakit, serta pengaruh kepuasan pasien terhadap Loyalitas pasien di Rumah Sakit dr. Soetarto Yogyakarta.

LANDASAN TEORI

Kualitas Pelayanan

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik (Apriliana and Sukaris 2022). Kualitas pelayanan berperan sebagai pendorong utama dalam membangun relasi berkelanjutan antara penyedia layanan dan pelanggan. Ketika pelanggan merasakan layanan yang berkualitas, tercipta hubungan saling menguntungkan yang dapat dipertahankan dalam jangka panjang. Pemahaman mendalam terhadap kebutuhan pelanggan memungkinkan perusahaan untuk terus menyempurnakan kemampuannya dalam memenuhi kepuasan pasien. Dalam konteks institusi kesehatan, terpenuhinya kepuasan konsumen akan membentuk ikatan yang kokoh, dimana kedua belah pihak saling berkomitmen untuk memberikan yang terbaik (Umatin et al. 2024).

Teori kualitas pelayanan yang paling banyak digunakan adalah SERVQUAL yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, yang mencakup lima dimensi utama, yaitu tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Kelima dimensi ini digunakan sebagai dasar untuk menilai sejauh mana pelayanan yang diberikan rumah sakit mampu memenuhi atau melampaui harapan pasien, di mana pelayanan yang melebihi ekspektasi pasien akan dipersepsikan sebagai pelayanan yang berkualitas, sehingga dapat meningkatkan kepuasan sekaligus mendorong loyalitas pasien (Kapiso and Andriana 2025).

Citra Rumah Sakit

Pada dasarnya, citra rumah sakit adalah cara masyarakat dan pasien memandang rumah sakit tersebut, baik dari segi reputasi, pelayanan, maupun fasilitasnya. Cara pandang ini, yang dipengaruhi oleh pengalaman, informasi, dan kabar yang beredar, akan mempengaruhi seberapa besar mereka percaya dan merasa puas. Kotler secara luas mendefinisikan citra sebagai jumlah dari keyakinan-keyakinan, gambaran-gambaran, dan kesan-kesan yang dipunyai seseorang pada suatu obyek. Obyek dimaksud bisa berupa orang, organisasi, berarti seluruh keyakinan, gambaran, dan kesan atas organisasi dari seseorang merupakan citra (Yunanda, Zulfa, and Putra 2024).

Citra rumah sakit yang positif dapat memberikan nilai tambah dan keunggulan kompetitif dalam persaingan layanan kesehatan. Pasien cenderung memilih rumah sakit yang memiliki reputasi baik karena dianggap lebih aman, profesional, dan mampu memenuhi kebutuhan kesehatan mereka. Selain itu, citra yang baik dapat mempengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterima, sehingga meningkatkan rasa percaya dan kenyamanan selama menjalani perawatan (Binendra and Prayoga 2022). Dalam konteks loyalitas pasien, citra rumah sakit memiliki peran penting dalam membentuk sikap dan perilaku pasien untuk melakukan kunjungan ulang. Rumah sakit dengan citra yang baik akan lebih mudah mempertahankan pasien karena menimbulkan perasaan puas dan keyakinan bahwa rumah sakit tersebut mampu

memberikan pelayanan yang konsisten dan dapat diandalkan. Oleh karena itu, pengelolaan citra rumah sakit secara berkelanjutan menjadi strategi penting untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien (Prasetyo et al. 2025).

Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator utama dalam menilai keberhasilan pelayanan kesehatan di rumah sakit. Kepuasan pasien dapat diartikan sebagai tingkat perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah pasien membandingkan antara harapan sebelum menerima pelayanan dengan pengalaman nyata yang dirasakan selama mendapatkan pelayanan kesehatan. Apabila pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan, maka pasien akan merasa puas, sedangkan pelayanan yang tidak memenuhi harapan akan menimbulkan ketidakpuasan (Sitepu and Kosasih 2024).

Kepuasan pasien dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain kualitas pelayanan medis dan nonmedis, sikap dan komunikasi tenaga kesehatan, kecepatan serta pelayanan yang baik, kenyamanan fasilitas, dan sistem administrasi rumah sakit. Pelayanan yang ramah, responsif, dan profesional akan memberikan pengalaman positif bagi pasien, sehingga meningkatkan tingkat kepuasan terhadap rumah sakit (Priaryanti et al. 2025). Kepuasan pasien dalam konteks loyalitas pasien memiliki peran yang sangat penting karena menjadi dasar terbentuknya hubungan jangka panjang antara pasien dan rumah sakit. Pasien yang merasa puas cenderung memiliki keinginan untuk melakukan kunjungan ulang, merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain, serta lebih toleran terhadap kekurangan atau perubahan tertentu. Oleh karena itu, kepuasan pasien berfungsi sebagai variabel mediasi yang menghubungkan kualitas pelayanan dan citra rumah dengan loyalitas pasien untuk berkunjung kembali.

Loyalitas Pasien

Loyalitas pasien merupakan komitmen pasien untuk terus menggunakan layanan kesehatan di rumah sakit yang sama secara berkelanjutan serta menunjukkan sikap positif terhadap rumah sakit tersebut. Loyalitas tidak hanya tercermin dari perilaku kunjungan ulang, tetapi juga dari kesediaan pasien untuk merekomendasikan rumah sakit kepada keluarga, teman, atau pihak lain, serta keengganan untuk pindah ke rumah sakit lain meskipun terdapat alternatif layanan kesehatan yang tersedia (Purnama and Yuliaty 2025). Loyalitas pasien terbentuk sebagai hasil dari pengalaman pelayanan yang konsisten dan memuaskan. Kualitas pelayanan yang baik serta citra rumah sakit yang positif akan menumbuhkan rasa percaya dan kepuasan pasien, yang pada akhirnya mendorong terbentuknya loyalitas. Pasien yang loyal cenderung memiliki hubungan jangka panjang dengan rumah sakit dan memberikan kontribusi positif terhadap keinginan layanan kesehatan (Yulius and Kosasih 2025).

Dalam perspektif manajemen rumah sakit, loyalitas pasien memiliki nilai strategi karena dapat meningkatkan tingkat kunjungan ulang, menekan biaya pemasaran, serta memperkuat reputasi rumah sakit. Oleh karena itu, upaya peningkatan loyalitas pasien perlu dilakukan melalui perbaikan kualitas pelayanan dan pengelolaan citra rumah sakit secara berkelanjutan, dengan kepuasan pasien sebagai faktor kunci yang memediasi hubungan tersebut.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit dr. Soetarto Yogyakarta dengan objek penelitian yaitu pasien yang pernah mendapatkan pelayanan di rumah sakit tersebut. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa Rumah Sakit dr. Soetarto Yogyakarta merupakan rumah sakit umum kelas C di wilayah Yogyakarta yang memiliki pelayanan yang

memadai, sehingga relevan untuk mengkaji variabel kualitas pelayanan, citra rumah sakit, kepuasan pasien, dan loyalitas pasien untuk berkunjung kembali. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian asosiatif, yang bertujuan untuk menguji hubungan-akibat antara variabel kualitas pelayanan dan citra rumah sakit terhadap loyalitas pasien dengan kepuasan pasien sebagai variabel mediasi.

Variabel yang diteliti meliputi kualitas pelayanan (X1) dan citra rumah sakit (X2) sebagai variabel independen, loyalitas pasien (Y) sebagai variabel dependen, serta kepuasan pasien (Z) sebagai variabel mediasi. Instrumen penelitian diukur menggunakan skala Likert lima poin. Pengujian instrumen dilakukan melalui uji validitas dengan korelasi Pearson Product Moment dan uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha. Analisis data menggunakan regresi linier bertingkat (analisis regresi hierarki) dengan bantuan program SPSS versi 31.0 untuk menguji pengaruh langsung dan tidak langsung antarvariabel serta peran kepuasan pasien sebagai variabel mediasi dalam model penelitian.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang pernah mendapatkan pelayanan di Rumah Sakit dr. Soetarto Yogyakarta. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah non-probability sampling dengan metode purposive sampling, yaitu pemilihan responden berdasarkan kriteria tertentu, yakni pasien yang pernah berobat minimal satu kali dan berusia minimal 17 tahun. Jumlah populasi yang tidak diketahui secara pasti menjadi dasar penggunaan rumus Roscoe dalam menentukan ukuran sampel. Berdasarkan pertimbangan tersebut, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 70 responden. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner yang disebarluaskan secara langsung (offline) dan secara virtual (online) dengan proporsi masing-masing 50% untuk memperoleh data yang lebih merata dan representatif.

Berdasarkan karakteristik responden, mayoritas responden berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 39 orang (55,7%), sedangkan responden laki-laki berjumlah 31 orang (44,3%). Dari sisi usia, responden terbanyak berada pada kelompok usia lebih dari 30 tahun sebanyak 34 orang (48,6%), diikuti usia 22–25 tahun sebesar 28,6%. Hal ini menunjukkan bahwa pasien Rumah Sakit dr. Soetarto Yogyakarta didominasi oleh kelompok usia dewasa yang relatif matang dalam mengambil keputusan terkait layanan kesehatan.

Berdasarkan karakteristik pekerjaan, responden dengan kategori pekerjaan "lainnya" mendominasi sebanyak 31 orang (44,3%), diikuti oleh pelajar/pelajar sebesar 21,4% dan karyawan sebesar 20%. Sementara itu, dari sisi penghasilan bulanan, responden dengan penghasilan lebih dari Rp5.000.000 menjadi kelompok terbesar yaitu 21 orang (30%), diikuti oleh kelompok penghasilan Rp2.600.000–Rp5.000.000 sebesar 28,6%. Kondisi ini menunjukkan bahwa Rumah Sakit dr. Soetarto Yogyakarta melayani pasien dengan latar belakang sosial ekonomi yang beragam.

Hipotesis Penelitian

H1: Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh positif terhadap Loyalitas (Y).

H2: Citra (X2) berpengaruh positif langsung terhadap Loyalitas (Y).

H3: Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh positif terhadap Kepuasan(Z)

H4: Citra (X2) berpengaruh positif terhadap Kepuasan (Z)

H5: Kepuasan (Z) berpengaruh positif terhadap Loyalitas (Y)

H6: Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh positif terhadap Loyalitas (Y) melalui Kepuasan (Z).

H7: Citra(X2) berpengaruh positif terhadap Loyalitas (Y) melalui Kepuasan (Z).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan metode korelasi bivariate pearson (pearson product moment). Uji instrumen yang dilakukan dalam penelitian ini ditunjukkan pada 70 responden dengan kriteria pengujian yang dibuktikan oleh perhitungan apabila nilai *Pearson Correlation* (r hitung) $\leq r$ tabel maka item tersebut dinyatakan valid. Untuk *Degree Of Freedom* ($df = n - 2$). Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 70 responden, sehingga besar $df = 70 - 2 = 68$ dengan taraf signifikansi sebesar 5% atau 0,05, maka dalam hal ini di dapat r tabel sebesar 0,235. Dengan cara lain dapat juga dilihat dari nilai signifikansi nya. Indikator pernyataan tersebut dikatakan valid apabila nilai $sig \leq 0,05$.

Tabel 1. Uji validitas instrumen X1

VARIABEL	Item Pertanyaan	Nilai Sig	r Hitung	r Tabel	Ket
KUALITAS PELAYANAN (X1)	X1P1	< 0,001	0,861	0,235	Valid
	X1P2	< 0,001	0,881	0,235	Valid
	X1P3	< 0,001	0,850	0,235	Valid
	X1P4	< 0,001	0,844	0,235	Valid
	X1P5	< 0,001	0,862	0,235	Valid

Hasil Uji validitas instrumen yang dilakukan menggunakan metode korelasi *Bivariate pearson (Pearson Product Moment)*, menunjukkan bahwa 5 item pertanyaan variabel kualitas pelayanan (X1) mempunyai r hitung $> 0,235$ dan nilai $sig < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa 5 item pertanyaan kualitas pelayanan (X1) yang diujikan adalah valid dan dapat digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 2. Uji validitas instrumen X1

VARIABEL	Item Pertanyaan	Nilai Sig	r Hitung	r Tabel	Ket
CITRA (X2)	X2P1	< 0,001	0,877	0,235	Valid
	X2P2	< 0,001	0,913	0,235	Valid
	X2P3	< 0,001	0,924	0,235	Valid
	X2P4	< 0,001	0,912	0,235	Valid
	X2P5	< 0,001	0,869	0,235	Valid

Hasil uji validitas variabel Citra (X2) yang menunjukkan bahwa r hitung $> 0,235$ dan nilai $sig < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa 5 item pertanyaan Citra (X2) yang diujikan adalah valid dan dapat digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 3. Uji validitas instrumen Z

VARIABEL	Item Pertanyaan	Nilai sig	r Hitung	r Tabel	Ket
----------	-----------------	-----------	----------	---------	-----

KEPUASAN (Z)	ZP1	< 0,001	0,866	0,235	Valid
	ZP2	< 0,001	0,855	0,235	Valid
	ZP3	< 0,001	0,918	0,235	Valid
	ZP4	< 0,001	0,833	0,235	Valid
	ZP5	< 0,001	0,882	0,235	Valid

Hasil Uji validitas juga dilakukan pada variabel Kepuasan (Z) yang menunjukkan bahwa r hitung $>0,235$ dan nilai sig $<0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa 5 item pertanyaan Kepuasan (Z) yang diujikan adalah valid dan dapat digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 4. Uji validitas instrumen Y

VARIABEL	Item Pertanyaan	Nilai sig	r Hitung	r Tabel	Ket
LOYALITAS (Y)	YP1	< 0,001	0,798	0,235	Valid
	YP2	< 0,001	0,829	0,235	Valid
	YP3	< 0,001	0,890	0,235	Valid
	YP4	< 0,001	0,831	0,235	Valid
	YP5	< 0,001	0,880	0,235	Valid

Hasil Uji validitas variabel Loyalitas (Y) juga menunjukkan bahwa r hitung $> 0,235$ dan nilai sig $<0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa 5 item pertanyaan Loyalitas (Y) yang diujikan adalah valid dan dapat digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 5. Hasil Uji Reabilitas Instrumen

Variabel	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	kriteria	Keterangan
Kualitas pelayanan (X1)	0,911	<i>Cronbach's Alpha</i> $\geq 0,6$	Reliabel
Citra (X2)	0,940	<i>Cronbach's Alpha</i> $\geq 0,6$	Reliabel
Loyalitas (Y)	0,899	<i>Cronbach's Alpha</i> $\geq 0,6$	Reliabel
Kepuasan (Z)	0,930	<i>Cronbach's Alpha</i> $\geq 0,6$	Reliabel

Hasil uji reabilitas instrumen yang dilakukan dengan Cronbach's alpha menggunakan bantuan SPSS Versi 31.0 menunjukan bahwa semua instrumen penelitian mempunyai nilai Cronbach's Alpha $\geq 0,6$ sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan variabel Kualitas pelayanan (X1), Citra (X2), Loyalitas (Y), Kepuasan (Z) yang diujikan adalah reliabel dan dapat digunakan dalam penelitian ini.

Hierarchical Regression Analysis

Hasil pengujian menggunakan *Hierarchical Regression Analysis* (analisis regresi linier bertingkat) yang dilakukan dengan 3 tahap pada variabel Kualitas pelayanan (X1) dan juga 3 tahap pada variabel Citra(X2) menggunakan bantuan SPSS Versi 31.0 adalah sebagai berikut:

Tabel 6. Hasil Uji *Hierarchical Regression Analysis* variabel X1 Tahap 1

Coefficients^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		

1	(Constant)	15.599	3.469		4.496	.000
	Total X1	.322	.157	.242	2.055	.044
a. Dependent Variable: Total Y.						

Berdasarkan pada tabel 6 diatas diketahui hasil variabel Kualitas pelayanan (X1) memiliki tingkat signifikan sebesar $0,044 < 0,05$ yang berarti Kualitas pelayanan (X1) berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas (Y). Hal ini menunjukkan bahwa syarat uji regresi pada variabel mediator tahap 1 terpenuhi yaitu X secara signifikan berpengaruh terhadap Y.

Tabel 7. Hasil Uji Hierarchical Regression Analysis variabel X1 Tahap 2

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	16.228	2.670		6.078	.000
	Total X1	.247	.121	.242	2.052	.044
a. Dependent Variable: Total Z						

Berdasarkan pada tabel 7 diatas diketahui hasil variabel Kualitas pelayanan (X1) memiliki tingkat signifikan sebesar $0,044 < 0,05$ yang berarti Kualitas pelayanan (X1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan (Z). Hal ini menunjukkan bahwa syarat uji regresi pada variabel mediator tahap 1 terpenuhi yaitu X secara signifikan berpengaruh terhadap Z.

Tabel 8. Hasil Uji Hierarchical Regression Analysis variabel X1 Tahap 3

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10.016	4.187		2.392	.020
	Total X1	.237	.157	.178	1.510	.136
	Total Z	.344	.153	.265	2.248	.028
a. Dependent Variable: Total Y.						

Berdasarkan pada tabel 8 diatas diketahui hasil variabel Kualitas pelayanan (X1) memiliki tingkat signifikan sebesar $0,136 > 0,05$ yang berarti Kualitas pelayanan (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas (Y). Variabel Kepuasan (Z) memiliki tingkat signifikansi sebesar $0,028 < 0,05$ yang berarti kepuasan (Z) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas(Y) . Hal ini menunjukkan bahwa syarat uji regresi pada variabel mediator tahap 3 terpenuhi yaitu Z secara signifikan berpengaruh terhadap Y. dan pada tahap ini X menjadi tidak berpengaruh signifikan terhadap Y .

Tabel 9. Hasil Uji Hierarchical Regression Analysis variabel X2 Tahap 1

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		

1	(Constant)	13.821	3.718		3.717	.000
	Total X2	.385	.161	.279	2.396	.019

a. Dependent Variable: Total Y.

Berdasarkan pada tabel 9 diatas diketahui hasil variabel Citra (X2) memiliki tingkat signifikan sebesar $0,019 < 0,05$ yang berarti Citra (X2) berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas (Y). Hal ini menunjukkan bahwa syarat uji regresi pada variabel mediator tahap 1 terpenuhi yaitu X secara signifikan berpengaruh terhadap Y.

Tabel 10. Hasil Uji Hierarchical Regression Analysis variabel X2 Tahap 2

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	15.488	2.883		5.373	.000
	Total X2	.269	.125	.253	2.157	.035

a. Dependent Variable: Total Z

Berdasarkan pada tabel 10 diatas diketahui hasil variabel Citra (X2) memiliki tingkat signifikan sebesar $0,035 < 0,05$ yang berarti Citra (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan (Z). Hal ini menunjukkan bahwa syarat uji regresi pada variabel mediator tahap 2 terpenuhi yaitu X secara signifikan berpengaruh terhadap Z.

Tabel 11. Hasil Uji Hierarchical Regression Analysis variabel X2 Tahap 3

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.722	4.323		2.018	.048
	Total X2	.297	.162	.215	1.833	.071
	Total Z	.329	.152	.253	2.160	.034

a. Dependent Variable: Total Y.

Berdasarkan pada tabel 11 diatas diketahui hasil variabel Citra (X2) memiliki tingkat signifikan sebesar $0,071 > 0,05$ yang berarti Citra (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas (Y). Variabel Kepuasan (Z) memiliki tingkat signifikansi sebesar $0,034 < 0,05$ yang berarti kepuasan (Z) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas(Y) . Hal ini menunjukkan bahwa syarat uji regresi pada variabel mediator tahap 3 terpenuhi yaitu Z secara signifikan berpengaruh terhadap Y dan pada tahap ini X menjadi tidak berpengaruh signifikan terhadap Y .

Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan citra rumah sakit terhadap loyalitas pasien untuk berkunjung kembali melalui kepuasan pasien sebagai variabel mediasi di Rumah Sakit dr. Soetarto Yogyakarta. Hasil pengujian statistik menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar 0,044 yang lebih kecil dari 0,05, sehingga hipotesis pertama diterima. Temuan ini mengindikasikan bahwa pelayanan yang diberikan rumah sakit, baik dari segi akomodasi, daya tanggap, jaminan, empati, maupun bukti fisik, mampu mendorong pasien untuk

tetap setia dan melakukan kunjungan ulang. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Majati & Widodoatmodjo yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berperan penting dalam membentuk loyalitas pasien (Najati and Widodoatmodjo 2025).

Selain itu, citra rumah sakit juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien dengan nilai signifikansi sebesar 0,019 yang lebih kecil dari 0,05, sehingga hipotesis kedua diterima. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi positif pasien terhadap reputasi, kredibilitas, dan profesionalisme Rumah Sakit dr. Soetarto Yogyakarta mampu meningkatkan kepercayaan dan komitmen pasien untuk tetap memilih rumah sakit tersebut sebagai tempat berobat. Temuan ini konsisten dengan penelitian Majati & Widodoatmodjo yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berperan penting dalam membentuk loyalitas pasien (Najati and Widodoatmodjo 2025).

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai signifikansi sebesar 0,044 yang lebih kecil dari 0,05, sehingga hipotesis ketiga diterima. Pelayanan yang baik dan sesuai dengan harapan pasien akan menciptakan perasaan puas selama menjalani perawatan di rumah sakit. Selanjutnya citra rumah sakit juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai signifikansi sebesar 0,035 yang lebih kecil dari 0,05, sehingga hipotesis keempat. Hal ini mengindikasikan bahwa citra rumah sakit yang positif mampu menciptakan rasa aman dan nyaman bagi pasien, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diterima.

Lebih lanjut, kepuasan pasien terbukti berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien dengan nilai signifikansi sebesar 0,034 yang lebih kecil dari 0,05, sehingga hipotesis kelima diterima. Pasien yang merasa puas cenderung memiliki niat untuk kembali berobat serta merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain. Peran kepuasan pasien sebagai variabel mediasi juga terbukti secara empiris dalam penelitian ini. Hasil analisis regresi bertingkat menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan citra rumah sakit tidak lagi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien ketika kepuasan pasien dimasukkan ke dalam model, sedangkan kepuasan pasien tetap berpengaruh signifikan terhadap loyalitas. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien memediasi secara penuh hubungan antara kualitas pelayanan dan citra rumah sakit terhadap loyalitas pasien. Temuan ini sejalan dengan penelitian Dewi et al., yang menyatakan bahwa kepuasan pasien merupakan faktor kunci yang menjembatani pengaruh kualitas pelayanan dan citra rumah sakit terhadap loyalitas pasien (Dewi, Suryawati, and Arso 2023).

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan loyalitas pasien di Rumah Sakit dr. Soetarto Yogyakarta dapat dicapai melalui peningkatan kualitas pelayanan dan penguatan citra rumah sakit yang berfokus pada peningkatan kepuasan pasien secara berkelanjutan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan citra rumah sakit terhadap loyalitas pasien untuk berkunjung kembali melalui kepuasan pasien sebagai variabel mediasi di Rumah Sakit dr. Soetarto Yogyakarta, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pasien. Semakin baik kualitas pelayanan yang dirasakan pasien, maka semakin tinggi kecenderungan pasien untuk tetap setia dan melakukan kunjungan ulang ke rumah sakit.

Selain itu, citra rumah sakit juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Citra yang positif mampu membentuk persepsi dan kepercayaan yang baik di benak pasien, sehingga mendorong mereka untuk kembali menggunakan layanan kesehatan di Rumah Sakit dr. Soetarto Yogyakarta. Kualitas pelayanan dan citra rumah sakit juga berpengaruh signifikan

terhadap kepuasan pasien. Pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dan profesional serta kualitas dan kredibilitas rumah sakit yang baik terbukti mampu meningkatkan kepuasan pasien selama menjalani perawatan.

Lebih lanjut, kepuasan pasien memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan loyalitas pasien untuk berkunjung kembali. Pasien yang merasa puas terhadap pelayanan yang diterima cenderung memiliki komitmen untuk tetap menggunakan layanan rumah sakit di masa mendatang. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa kepuasan pasien memediasi secara penuh hubungan antara kualitas pelayanan dan citra rumah sakit terhadap loyalitas pasien. Artinya, kualitas pelayanan dan citra rumah sakit tidak secara langsung meningkatkan loyalitas pasien, tetapi terlebih dahulu meningkatkan kepuasan pasien yang kemudian berdampak pada terbentuknya loyalitas pasien. Temuan ini menegaskan bahwa kepuasan pasien merupakan faktor kunci dalam menciptakan loyalitas pasien di Rumah Sakit dr. Soetarto Yogyakarta.

DAFTAR REFERENSI

- Apriliana, Apriliana, and Sukaris Sukaris. 2022. "ANALISA KUALITAS LAYANAN PADA CV. SINGOYUDHO NUSANTARA." *Jurnal Maneksi (Management Ekonomi Dan Akuntansi)* 11(2):498–504. doi:10.31959/jm.v11i2.1246.
- Aribowo, Kornelis, Eka Purwanda, and Afriyeni Sri Rahmi. 2024. "Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Di Rumah Sakit." *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ilmu Ekonomi (Jasmien)* 5(01):58–68. doi:10.54209/jasmien.v5i01.787.
- Binendra, Oktaretha Veleneka, and Diansanto Prayoga. 2022. "Pengaruh Citra Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit : Literature Review :." *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)* 5(10):1199–1205. doi:10.56338/mppki.v5i10.2690.
- Dewi, Asri Rosnita, Chriswardani Suryawati, and Septo Pawelas Arso. 2023. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien Di Indonesia: Literature Review:." *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)* 6(10):1940–49. doi:10.56338/mppki.v6i10.4075.
- Fitri, Dilla Sari, Alvi Furwanti Alwie, and Lailan Tawila Berampu. 2024. "Analisis Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Peserta BPJS Kesehatan Di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) Swasta Kota Pekanbaru." *Jurnal Manajemen Dayasaing* 26(1):1–20. doi:10.23917/dayasaing.v26i1.4806.
- Haryanti, Nik, and Diyanus Abdul Baqi. 2019. "Strategi Service Quality Sebagai Media Dalam Menciptakan Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan." *JOURNAL OF SHARIA ECONOMICS* 1(2):101–28. doi:10.35896/jse.v1i2.72.
- Hasan, Sabri, and Aditya Halim Perdana Kusuma Putra. 2018. "LOYALITAS PASIEN RUMAH SAKIT PEMERINTAH: DITINJAU DARI PERSPEKTIF KUALITAS LAYANAN, CITRA, NILAI DAN KEPUASAN." *Jurnal Manajemen Indonesia* 18(3):184–96. doi:10.25124/jmi.v18i3.1731.
- Hasbi, Muhamad, and I. Putu Utama. 2022. "Peran Mediasi Kepuasan Konsumen Pada Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Niat Membeli Kembali Tamu Hotel Di Kawasan Wisata Tanjung Benoa, Bali." *Jurnal Bisnis Hospitaliti* 11(1):45–58. doi:10.52352/jbh.v11i1.646.
- Kambodji, Alpinus R. 2022. "PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KUNJUNGAN PASIEN KEMBALI DENGAN KEPUASAN PASIEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA RUMAH SAKIT PGI CIKINI JAKARTA." *Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis* 3(2):16–28.

- doi:10.32815/jubis.v3i2.1519.
- Kapiso, Lenka, and Ririn Andriana. 2025. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan D'Talaga Restaurant Dan Villa's Kotamobagu." *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business* 4(2):6806–14. doi:10.31004/riggs.v4i2.1747.
- Laila, Firda Nur. 2024. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pasien Dan Konsekuensinya Terhadap Loyalitas Di Rumah Sakit." *Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia (Indonesian Health Scientific Journal)* 9(2). doi:10.51933/health.v9i2.1709.
- Najati, Rosita Ainun, and Sawidji Widoatmodjo. 2025. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Teknologi Terhadap Loyalitas Pasien: Studi Kualitatif Di Pathlab Gading Serpong." *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan* 9(5):857–67. doi:10.24912/jmbk.v9i5.35328.
- Prasetyo, Budi, M. Arief Rahman Ramadhian, Ratih Hurriyati, Puspo Dewi Dirgantari, and Bambang Widjajanta. 2025. "EKSPLOKASI PENGARUH CITRA RUMAH SAKIT TERHADAP KEPUASAN PASIEN: TINJAUAN SISTEMATIS LITERATUR." *Media Penelitian Dan Pengembangan Kesehatan* 35(1):215–27. doi:10.34011/jmp2k.v35i1.2371.
- Prijaryanti, Dorisna, Sumedi Kadarisman, Ayu Laili Rahmiyati, Farida Yuliaty, and Vip Paramarta. 2025. "PENGARUH WAKTU TUNGGU, DISIPLIN KERJA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI GIGI DAN MULUT RSUD Dr. ISKAK TULUNGAGUNG." *Inovasi Pembangunan : Jurnal Kelitbangan* 13(1). doi:10.35450/jip.v13i1.937.
- Purnama, Engga, and Farida Yuliaty. 2025. "STUDI LITERATUR: Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Di Rumah Sakit Indonesia." *AKADEMIK: Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis* 5(1):50–60. doi:10.37481/jmeh.v5i1.1112.
- Roswiyanti, Roswiyanti, and Muhtazib Muhtazib. 2023. "Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Mobil Honda Remaja Jaya Makassar." *PPIMAN Pusat Publikasi Ilmu Manajemen* 1(3):68–85. doi:10.59603/ppiman.v1i3.419.
- Sabet, Eli, Abdul Rasyid, Arry Pongtiku, Yaya Sonjaya, and La Ode Marihi. 2023. "Pengaruh Citra Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Dimediasi Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Provita." *Journal of Economics Review (JOER)* 3(2):73–87.
- Salsabila, Tia Ariani, Eka Purwanda, and Farida Yuliaty. 2024. "Kualitas Pelayanan Sebagai Faktor Penentu Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Di Rumah Sakit." *EKOMA : Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi* 4(1):1105–20. doi:10.56799/ekoma.v4i1.5359.
- Sitepu, Michi, and Kosasih Kosasih. 2024. "Analisis Loyalitas Pasien dan Kepuasan Pasien: Pendekatan Kajian Literatur dengan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit sebagai Variabel Intervening." *Jurnal Penelitian Inovatif* 4(4):2047–58. doi:10.54082/jupin.834.
- Umatin, Choiru, Chelsea Vanessa, Atina Sulkha, Noviana Nurkholifah, Adjie Pambudi, Mochamad Nasichin Al Muiz, and M. Ubaidillah Ridwanulloh. 2024. "Urgensi Mutu Pelayanan Customer Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah." *WADIAH* 8(2):324–45. doi:10.30762/wadiah.v8i2.1509.
- Yulius, L. Arif Firiandri, and Kosasih Kosasih. 2025. "Pengaruh Loyalitas Pasien Terhadap Komitmen Dan Keinginan Bertahan Berobat Di Pelayanan Rawat Jalan Di Klinik Utama Nutrif." *Journal Pegguruang: Conference Series* 6(2):542–50. doi:10.35329/jp.v6i2.5840.
- Yunanda, Gita, Zulfa, and Abdi Setia Putra. 2024. "Hubungan Citra Rumah Sakit Dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan RSI Ibnu Sina Padang Panjang Tahun 2024." *Journal of Public Administration and Management Studies* 2(2):73–79.