

**PENGARUH KEPUASAN DAN CITRA RUMAH SAKIT  
TERHADAP KEPERCAYAAN DAN LOYALITAS PASIEN**

**Elida Eftitah<sup>1</sup>, Ni Nyoman Putu Martini<sup>2</sup>, Arik Susbiyani<sup>3</sup>, Toni  
Herlambang<sup>4</sup>**

**Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi<sup>1</sup>, Universitas Muhammadiyah  
Jember<sup>2,3,4</sup>**

**Email : elida.eftitah14@gmail.com<sup>1</sup>, ninyomanputu@unmuhjember.ac.id<sup>2</sup>**

**Abstract**

*The hospital is an organization that provides health services carried out by professional medical personnel who are organized both from permanent medical facilities, medical services, continuous nursing care, diagnosis and treatment of diseases suffered by patients. This study aims to examine the effect of patient satisfaction and hospital image on patient loyalty with patient trust as an intervening variable. The object of this research are inpatients who seek treatment at the Fatimah Islamic Hospital in March – April 2022. The number of respondents is 100 people. The results showed: Patient satisfaction has a positive and significant effect on patient confidence in Fatimah Islamic Hospital Banyuwangi. Hospital image has a positive and significant effect on patient confidence in Fatimah Islamic Hospital Banyuwangi. Hospital patient satisfaction has a positive and significant effect on patient loyalty at the Fatimah Islamic Hospital Banyuwangi. Hospital image has a positive and significant effect on patient loyalty at the Fatimah Islamic Hospital in Banyuwangi. Patient trust has a positive and significant effect on patient loyalty at the Fatimah Islamic Hospital in Banyuwangi. Patient satisfaction has a positive and significant effect on patient loyalty which is strengthened by patient trust as an intervening variable at Fatimah Islamic Hospital Banyuwangi. Hospital image has a positive and significant effect on patient loyalty with patient satisfaction as an intervening variable at Fatimah Islamic Hospital Banyuwangi.*

**Keywords:** *Patient Satisfaction, Hospital Image, Patient Trust, Patient Loyalty*

**1. Pendahuluan**

Rumah sakit bertujuan untuk memberikan pelayanan kesehatan dan menjamin kepuasan pasien adalah prioritas utama yang ditetapkan. Sebuah konsep tradisional yang mengatakan bahwa masyarakat membutuhkan pelayanan kesehatan dan akan terus menggunakan penyedia pelayanan kesehatan yang sama karena membutuhkannya walaupun mereka tidak begitu puas dengan pelayanan kesehatan yang diterima, telah berubah dengan cepat. Seorang pasien dapat

mengakses informasi pada penyedia pelayanan kesehatan dan dapat membuat pilihan untuk pengobatan yang akan dijalaninya (Fajrianti dan Ahmad, 2018). Pelayanan merupakan unsur lain dari strategi produk. Pelayanan didefinisikan sebagai aktivitas atau hasil yang dapat ditawarkan sebuah lembaga kepada yang lain yang biasanya tidak kasat mata dan hasilnya tidak dapat dimiliki (Kotler, 2014).

Konsep loyalitas pelanggan / pasien lebih menekankan kepada perilaku pembeliannya dibandingkan dengan sikap. Loyalitas diartikan sebagai suatu kesetiaan yaitu sesuatu yang dapat dianggap sebagai kondisi yang berhubungan dengan rentang waktu dalam melakukan pembelian dimana tidak lebih dari dua kali dalam mempertimbangkannya. Loyalitas menurut Tjiptono (2017) loyalitas adalah janji para pelanggan dalam suatu merek, jasa, toko/pemasok, kategori produk, serta aktivitas.

Faktor penting yang dapat meningkatkan loyalitas pasien adalah kepercayaan pasien. Kepercayaan konsumen / pasien terhadap penyedia jasa akan meningkatkan nilai hubungan yang terjalin dengan penyedia jasa. Tingginya kepercayaan akan dapat berpengaruh terhadap menurunnya kemungkinan untuk melakukan perpindahan terhadap penyedia jasa lain. Rumah sakit yang mampu menghargai pasiennya akan dapat meningkatkan kepercayaan pasien yang dilayaninya. Loyalitas pasien juga dibentuk dari keberhasilan rumah sakit dalam membentuk citra organisasi yang terdiri dari beberapa faktor misalnya sejarah perusahaan, kelengkapan sarana dan prasarana, dan keberhasilan dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Citra tersebut muncul berdasarkan pengetahuan dan informasi-informasi yang diterima seseorang terhadap suatu obyek. Citra merupakan elemen penting untuk peningkatan loyalitas pasien (Lumenta, 2012). Citra rumah sakit memiliki dampak positif dan signifikan pada kualitas layanan.

Kepuasan pasien menjadi bagian integral dari kegiatan jaminan mutu pelayanan kesehatan. Artinya, pengukuran tingkat kepuasan pasien harus menjadi kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari pengukuran mutu layanan kesehatan. Kepuasan pasien menjadi salah satu dimensi mutu pelayanan kesehatan yang

sangat penting. Kualitas pelayanan yang baik akan menimbulkan kepuasan pada pelanggan/pasien. Kepuasan pelanggan adalah indikator utama dari standar suatu fasilitas kesehatan (Arisyadin, 2013). Ukuran mutu pelayanan, kepuasan pelanggan yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan yang akan mempengaruhi provitabilitas fasilitas kesehatan tersebut.

Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu layanan produk dengan harapannya yaitu kepuasan. Rivai dan Triyono (2017) menyatakan kepuasan pasien ini dapat tercipta melalui pelayanan yang baik oleh para tenaga medis yang ada di instansi kesehatan. Dengan demikian bila pelayanan kurang baik maka pasien yang merasa tidak puas akan mengajukan komplain pada pihak rumah sakit. Komplain yang tidak segera ditangani akan mengakibatkan penurunan kepuasan pasien terhadap kapabilitas pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut.

Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi merupakan salah satu rumah sakit swasta yang dikelola oleh organisasi Muhammadiyah yang memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang prima. Salah satu pelayanan unggulan pada Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi adalah pelayanan rawat inap. Rawat inap (opname) adalah perawatan pasien karena penyakit tertentu yang ditangani oleh ahli tenaga medis yang berada pada penyedia layanan jasa kesehatan. Pasien tersebut diinapkan di ruangan yang berada di rumah sakit guna mendapat perawatan yang lebih baik. Ruang inap adalah sebuah tempat pasien dirawat dan mendapatkan perawatan dari tenaga medis. Menurut Trimumpuni (2012) rawat inap adalah salah satu pelayanan yang ada di suatu rumah sakit untuk merawat pasien. Suatu tempat dapat digunakan sebagai rawat inap diukur dengan jumlah tempat tidur, bila tempat itu dapat menyediakan tempat tidur di atas 6 bed digunakan untuk merawat pasien dengan lama perawatannya sampai 24 jam.

Sejak tahun 2020 jumlah kunjungan pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi mengalami penurunan. Hal ini dikarenakan sejak tahun 2020 terjadi pandemic covid 19. Banyak pasien beralih berkunjung ke rumah sakit lainnya dikarenakan adanya kekhawatiran pasien yang mengalami ketakutan

terkena covid 19. Pada tahun 2018 prosentase kunjungan baru sebanyak 58 % dan kunjungan ulang sebanyak 42%. Pada tahun 2019 prosentase kunjungan baru sebanyak 59 % dan kunjungan ulang sebanyak 41%. Pada tahun 2020 prosentase kunjungan baru sebanyak 63% dimana sebagian didominasi oleh pasien yang terkena virus covid 19, sedangkan jumlah kunjungan ulang mengalami penurunan menjadi 37% dimana didominasi oleh pasien dengan penyakit non covid. Begitu pula pada tahun 2021 prosentase kunjungan baru sebanyak 61 % yang didominasi oleh pasien yang terkena covid 19, sedangkan prosentase jumlah kunjungan ulang sebanyak 39 % yang didominasi oleh pasien dengan penyakit non covid. Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi merupakan salah satu rumah sakit rujukan covid sehingga banyak pasien yang berkunjung adalah pasien yang terinfeksi covid. Hal tersebut juga menimbulkan kekhawatiran pada masyarakat untuk berobat ke Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi, sehingga menimbulkan adanya penurunan jumlah kunjungan pasien rawat inap untuk penyakit non covid.

### **1.1 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah penelitian dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Apakah kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien pada Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi?
2. Apakah citra rumah sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien pada Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi?
3. Apakah kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien pada Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi?
4. Apakah citra rumah sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien pada Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi?
5. Apakah kepercayaan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien pada Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi?
6. Apakah kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien melalui kepercayaan pasien pada Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi?

7. Apakah citra rumah sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien melalui kepercayaan pasien pada Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi?

## 1.2 Grand teori

Loyalitas menurut Oliver (1999) adalah terciptanya loyalitas pelanggan memungkinkan perusahaan mengembangkan hubungan jangka panjang dengan pelanggan. Konsep loyalitas pelanggan didefinisikan sebagai komitmen mendalam untuk membeli ulang/mengulang pola preferensi produk atau layanan di masa yang akan datang, yang menyebabkan pemakaian berulang jasa yang sama, walaupun ada keterlibatan faktor situasional dan upaya berpindah jasa (Oliver, 1999).

Kai Chieh Hu and Mei Chieh Huang (2011) karakteristik pelayanan agar pelanggan merasa puas dengan memperhatikan persepsi pelanggan akan produk yang telah diberikan, terpenuhinya harapan pelanggan, perasaan akan manfaat pelayanan produk, perasaan akan pelayanan setelah menggunakan produk atau jasa. Kai Chieh Hu and Mei Chieh Huang (2011) mengatakan bahwa loyalitas pelanggan dapat dibagi menjadi loyalitas jangka panjang dan loyalitas jangka pendek, dan dikatakan bahwa penilaian loyalitas pelanggan dapat ditentukan dengan memeriksa kecenderungan pelanggan untuk melakukan pembelian ulang dan kesediaan mereka untuk memperkenalkan dan merekomendasikan untuk orang lain operator tersebut.

## 1.3 Teori Kepuasan Pasien

Tjiptono (2017) berpendapat bahwa kepuasan pelanggan merupakan respon emosional terhadap pengalaman-pengalaman berkaitan dengan produk atau jasa tertentu yang dibeli, gerai ritel, atau bahkan pola perilaku (seperti perilaku berbelanja dan perilaku pembeli), serta pasar secara keseluruhan. Kepuasan pelanggan adalah hasil (*outcome*) yang dirasakan atas penggunaan produk dan jasa, sama atau melebihi harapan yang diinginkan. Sedangkan Pohan (2017) menyebutkan bahwa kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang timbul

sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya, setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Pendapat lain dari Asdawati (2014) bahwa kepuasan pasien merupakan evaluasi atau penilaian setelah memakai suatu pelayanan, bahwa pelayanan yang dipilih setidaknya-tidaknya memenuhi atau melebihi harapan.

#### **1.4 Teori Citra Rumah Sakit**

Darlina (2015) mengatakan bahwa citra adalah kesan, perasaan, gambaran diri public terhadap perusahaan, kesan yang dengan sengaja diciptakan dari suatu obyek, orang atau organisasi dapat di artikan citra itu dengan sengaja perlu diciptakan agar bernilai positif. Sedangkan Jefkins (2014) menyimpulkan bahwa secara umum citra diartikan sebagai kesan seseorang atau individu tentang sesuatu yang muncul sebagai hasil dari pengetahuan dan pengalamannya. Jefkins (2014) juga menyebut bahwa citra adalah kesan yang di peroleh berdasarkan pengetahuan dan pengertian seseorang tentang fakta-fakta atau kenyataan.

#### **1.5 Teori Kepercayaan Pasien**

Menurut Donni (2017), kepercayaan adalah semua pengetahuan yang dimiliki oleh konsumen dan semua kesimpulan yang dibuat oleh konsumen tentang objek, atribut dan manfaatnya. Lebih lanjut Donni (2017) kepercayaan adalah wilayah psikologis yang merupakan perhatian untuk menerima apa adanya berdasarkan harapan terhadap perilaku yang baik dari orang lain. Menurut Maharani (2010) kepercayaan adalah keyakinan satu pihak pada reliabilitas, durabilitas, dan integritas pihak lain dalam relationship dan keyakinan bahwa tindakannya merupakan kepentingan yang paling baik dan akan menghasilkan hasil positif bagi pihak yang dipercaya. Sedangkan menurut Pavlo (2017) kepercayaan merupakan penilalain hubungan seseorang dengan orang lain yang akan melakukan transaksi tertentu sesuai dengan harapan dalam sebuah lingkungan yang penuh dengan ketidakpastian.

## 1.6 Teori Loyalitas Pasien

Menurut Siagian (2014), loyalitas pelanggan adalah komitmen yang kuat untuk melakukan banyak pembelian berulang dari produk yang dipilih atau menggunakan layanan secara konsisten di masa depan. Komitmen yang dipegang teguh untuk membeli atau berlangganan kembali suatu produk atau jasa yang disukai secara konsisten di masa mendatang. Loyalitas pelanggan adalah perilaku pelanggan dalam memutuskan untuk melakukan pembelian ulang pada suatu merek atau produk tertentu dimasa yang akan datang. Loyalitas didasari oleh proporsi nilai, brand building, kepercayaan dan keamanan, website dan teknologi. Dalam konteks e-commerce, kepercayaan pelanggan berdampak pada loyalitas pelanggan. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa pelanggan yang loyal adalah pelanggan yang memiliki kepercayaan kepada suatu marketplace dan membeli secara berulang serta berkomitmen terhadap produk yang ditawarkan walau telah dihadapkan pada beberapa pilihan produk pesaing. Selain itu, pelanggan yang loyal akan mereferensikan produk kepada lingkungan sekitarnya (Hasan et al., 2018).

## 2. METODE PENELITIAN

### 2.1 Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Metode ini digunakan untuk menguji hipotesis dan untuk mengetahui pengaruh antar variabel yang sudah dibangun menjadi model penelitian. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan hubungan–hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya dan juga untuk menjelaskan hubungan kausal antar variabel melalui pengujian hipotesis yang diajukan dalam penelitian (Singarimbun dan Efendi, 2016). Penelitian ini menggunakan 2 variabel variabel bebas (*independent*), yaitu kepuasan (X1), citra (X2) dan variabel intervening yaitu kepercayaan pasien (Z), sedangkan satu variabel tergantung (*dependent*), yaitu loyalitas pasien (Y). Penelitian ini dilakukan pada Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi, dengan objek penelitian adalah seluruh konsumen atau pasien rawat inap di rumah sakit Islam Fatimah Banyuwangi. Jangka waktu

penelitian dilakukan kurang lebih selama bulan Maret - April 2022.

## 2.2 Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi yaitu sekelompok orang, kejadian atau segala sesuatu yang mempunyai karakteristik tertentu (Indriantono dan Supomo, 2012). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang menjalani rawat inap di Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi pada bulan Maret - April 2022. Dalam penelitian ini menggunakan metode pengambilan sampel dengan simple random sampling yang artinya pengambilan sampel dari suatu populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi (Indriantono dan Supomo, 2012). Penentuan sampel diambil secara acak dengan ketentuan jumlah sampel 100 orang pasien rawat inap sebagai objek penelitian.

## 2.2 Teknik Analisis Data

SEM PLS menjelaskan model struktural dimana variabel laten dibagi menjadi dua, yaitu *eksogenous* dan *endogenous*. Variabel laten *eksogenous* adalah variabel penyebab atau variabel tanpa didahului oleh variabel lainnya dengan tanda anak panah menuju ke variabel lainnya (variabel laten *endogenous*). Menurut Devi,dkk (2015) PLS terdiri atas hubungan eksternal (*outer model* atau model pengukuran) dan hubungan internal (*inner model* atau model struktural).

Uji outer model terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas. Terdapat dua jenis validitas dalam PLS SEM menurut Ghazali (2014) yaitu *validitas konvergen* dan *validitas diskriminan*. *Validitas konvergen* mempunyai makna bahwa seperangkat indikator mewakili satu variabel laten dan yang mendasari variabel laten tersebut. *Validitas diskriminan* merupakan konsep tambahan yang mempunyai makna bahwa dua konsep berbeda secara konseptual harus menunjukkan perbedaan yang memadai. Uji reliabilitas adalah suatu instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data (ukuran) yang sama. Model pengukuran dinilai dengan menggunakan reliabilitas dapat digunakan Cronbach's Alpha. Nilai ini mencerminkan reliabilitas semua indikator dalam model. Selain *Cronbach's Alpha* digunakan juga nilai *pc* (*composite reliability*) yang diinterpretasikan sama

dengan nilai *Cronbach's Alpha*.

Uji *inner model* dilakukan dengan tujuan untuk melihat apakah hubungan antar variabel laten, yaitu konstruk eksogen dan endogen mampu memberikan jawaban atas pertanyaan mengenai hubungan antar variabel laten yang telah dihipotesiskan sebelumnya. *Inner model* atau pengukuran bagian dalam disebut juga sebagai model struktural. Model struktural adalah model yang menghubungkan antar variabel laten. Pada pengujian *inner model* dijelaskan mengenai hasil uji *path coefficient*, uji *goodness of fit* dan uji hipotesis.

### 3. HASIL PENGUJIAN DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Uji Validitas

*Convergent validity* dari model pengukuran dapat dilihat dari korelasi antara skor indikator dengan skor konstruksya (*loading factor*) dengan kriteria nilai *loading factor* dari setiap indikator lebih besar dari 0,5 dapat dikatakan valid.

Tabel 1 *Convergent Validity* Variabel Kepuasan pasien

Indikator	<i>Normalized pattern loading</i>	Keterangan
X11	0,643	Memenuhi <i>Convergent validity</i>
X12	0.641	Memenuhi <i>Convergent validity</i>
X13	0.695	Memenuhi <i>Convergent validity</i>
X14	0.746	Memenuhi <i>Convergent validity</i>

Sumber: data diolah Warp PLS 5,0

Tabel 2 *Convergent Validity* Variabel Citra Rumah Sakit

Indikator	<i>Normalized pattern loading</i>	Keterangan
X21	0,603	Memenuhi <i>convergent validity</i>
X22	0,840	Memenuhi <i>convergent validity</i>
X23	0,709	Memenuhi <i>convergent validity</i>
X24	0,623	Memenuhi <i>convergent validity</i>
X25	0,915	Memenuhi <i>convergent validity</i>

Sumber: data diolah Warp PLS 5,0

Tabel 3 *Convergent Validity* Variabel Kepercayaan Pasien

Indikator	<i>Normalized pattern loading</i>	Keterangan
Z1	0,588	Memenuhi <i>convergent validity</i>
Z2	0,662	Memenuhi <i>convergent validity</i>
Z3	0,849	Memenuhi <i>convergent validity</i>
Z4	0,593	Memenuhi <i>convergent validity</i>

Sumber: data diolah Warp PLS 5,0

Tabel 4 *Convergent Validity* Variabel Loyalitas Pasien

Indikator	<i>Normalized pattern loading</i>	Keterangan
Y1	0,636	Memenuhi <i>convergent validity</i>
Y2	0,635	Memenuhi <i>convergent validity</i>
Y3	0,671	Memenuhi <i>convergent validity</i>
Y4	0,576	Memenuhi <i>convergent validity</i>

Sumber: data diolah Warp PLS 5,0

Tabel 5 Diskriminan Validity Dengan *Combined Loadings And Cross-Loadings*

Variabel	Indikator	<i>Combined Loading</i>	P value	Keterangan
Kepuasan	X11	0.795	<0.001	validitas terpenuhi
	X12	0.652	<0.001	validitas terpenuhi
	X13	0.739	<0.001	validitas terpenuhi
	X14	0.651	<0.001	validitas terpenuhi
	X15	0.817	<0.001	validitas terpenuhi
Citra	X21	0.739	<0.001	validitas terpenuhi
	X22	0.633	<0.001	validitas terpenuhi
	X23	0.637	<0.001	validitas terpenuhi
	X24	0.749	<0.001	validitas terpenuhi
	X25	0.915	<0.001	validitas terpenuhi
Kepercayaan	Z1	0.713	<0.001	validitas terpenuhi
	Z2	0.726	<0.001	validitas terpenuhi
	Z3	0.860	<0.001	validitas terpenuhi
	Z4	0.645	<0.001	validitas terpenuhi
Loyalitas	Y1	0.867	<0.001	validitas terpenuhi
	Y2	0.776	<0.001	validitas terpenuhi
	Y3	0.904	<0.001	validitas terpenuhi
	Y4	0.877	<0.001	validitas terpenuhi
	Y5	0.890	<0.001	validitas terpenuhi

Sumber: data diolah Warp PLS 5,0

Tabel 6 *Normalized pattern loadings and cross-loadings*

Variabel	<i>Pattern loading</i>		Standar	Keterangan
	Indikator	Nilai		
Kepuasan	X11	0,691	0,500	Valid terpenuhi
	X12	0,611	0,500	Valid terpenuhi
	X13	0,728	0,500	Valid terpenuhi
	X14	0,673	0,500	Valid terpenuhi
Citra	X21	0,767	0,500	Valid terpenuhi
	X22	0,580	0,500	Valid terpenuhi
	X23	0,551	0,500	Valid terpenuhi
	X24	0,727	0,500	Valid terpenuhi
	X25	0,846	0,500	Valid terpenuhi
Kepercayaan	Z1	0,619	0,500	Valid terpenuhi

Loyalitas	Z2	0,756	0,500	Valid terpenuhi
	Z3	0,654	0,500	Valid terpenuhi
	Z4	0,693	0,500	Valid terpenuhi
	Y1	0,681	0,500	Valid terpenuhi
	Y2	0,595	0,500	Valid terpenuhi
	Y3	0,630	0,500	Valid terpenuhi
	Y4	0,639	0,500	Valid terpenuhi
	Y5	0,612	0,500	Valid terpenuhi

Sumber: Data diolah Warp PLS 5,0

Berdasarkan hasil output pada tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa korelasi masing masing konstruk dan indikator variabel dengan nilai *cross loading* diatas 0,5, dimana seluruh konstruk laten memprediksi indikator mereka lebih besar dari 0,5 dan *p value* lebih kecil dari 0,05.

### 3.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi instrumen dengan menggunakan *software Warp PLS 5.0* ditunjukkan dengan nilai *Composite Reliability* dan *cronbach's alpha*.

Tabel 6 Uji Reliabilitas

Keterangan	Variabel	Hasil perhitungan	Standar	Keterangan
Composite reliability coefficients	X1	0.858	0.700	Reliabel
	X2	0.883	0.700	Reliabel
	Z	0.867	0.700	Reliabel
	Y	0.919	0.700	Reliabel
Cronbach's alpha coefficients	X1	0.777	0.700	Reliabel
	X2	0.832	0.700	Reliabel
	Z	0.802	0.700	Reliabel
	Y	0.881	0.700	Reliabel

Sumber: Data diolah Warp PLS 5.0

Berdasarkan tabel diatas, hasil tersebut menunjukkan *composite reliability* yang memuaskan dari masing-masing variabel, yaitu kepuasan pasien (0,858), citra rumah sakit (0,883), kepercayaan pasien (0,867), loyalitas (0,919). Hasil dari *cronbach's alpha* juga menunjukkan hasil yang baik, yaitu kepuasan pasien (0,777), citra rumah sakit (0,832), kepercayaan pasien (0,802), loyalitas (0,881). Dapat disimpulkan bahwa masing-masing konstruk memiliki *reliability* yang tinggi. Hal ini dapat dikarenakan nilai *composite reliability* dan *cronbach's alpha* seluruh konstruk lebih besar dari 0.70.

### 3.3 Uji Inner Model

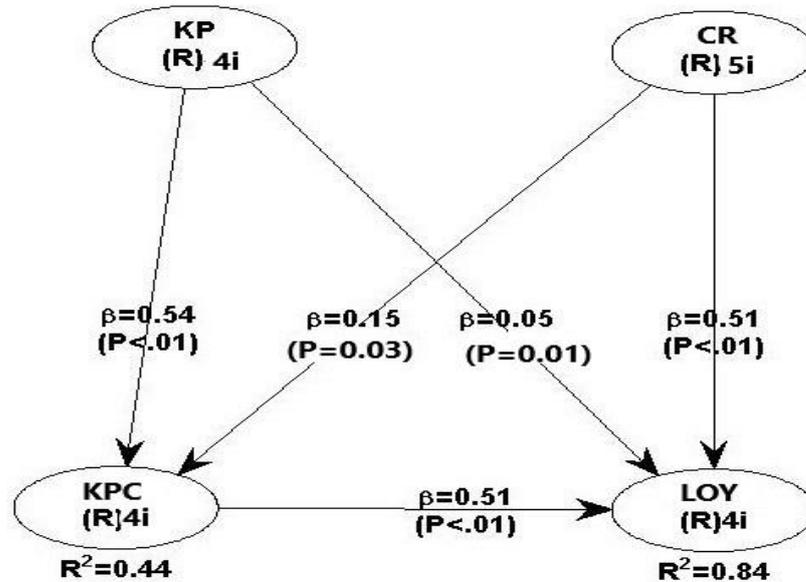
Uji kecocokan model (*model fit*) dilakukan sebelum melakukan uji signifikansi analisis jalur (*path coefficient*). Uji kecocokan model (*model fit*) ini digunakan untuk mengetahui apakah suatu model memiliki kecocokan dengan data.

Tabel 7 *Model fit and quality indices*

Keterangan	Hasil perhitungan
Average path coefficient	(APC)=0.350, P<0.001
Average R-squared	(ARS)=0.641, P<0.001
Average adjusted R-squared	(AARS)=0.632, P<0.001
Average block VIF	(AVIF)=2.304, acceptable if $\leq 5$ , ideally $\leq 3.3$
Average full collinearity	VIF (AFVIF)=2.848, acceptable if $\leq 5$ , ideally $\leq 3.3$
R-squared contribution ratio	(RSCR)=1.000, acceptable if $\geq 0.9$ , ideally = 1

Sumber: Data diolah Warp PLS 5.0

Berdasarkan perhitungan *model fit and quality indices* menunjukkan bahwa nilai *Average Path Coefficient* (APC) = 0.350 dan P<0.001 *Average R-squared* (ARS)=0.641, dan P<0.001 *Average adjusted R-squared* (AARS) = 0.632, P<0.001 *Average block VIF* (AVIF) = 2.304, acceptable if  $\leq 5$ , ideally  $\leq 3.3$  berarti model penelitian ini dinilai layak dan dapat diterima secara statistik karena nilai *p value* lebih kecil dari 0,05. Nilai *R-squared contribution ratio* (RSCR) =1.000 berarti tergolong nilai regresi yang ideal secara statistik.



Gambar 1 Model Pengujian *Structural Equation Modelling Warp PLS 5.0*  
 Sumber: Data diolah Warp PLS 5.0

Nilai  $R^2$  variabel kepercayaan pasien 0,44 hal ini menunjukkan bahwa variansi variabel kepercayaan pasien sebesar 44 % dapat dijelaskan oleh variansi variabel kepercayaan pasien dan citra rumah sakit. Nilai  $R^2$  variabel loyalitas pasien adalah 0,84, hal ini menunjukkan bahwa variansi variabel loyalitas pasien sebesar 84% dapat dijelaskan oleh variansi variabel kepercayaan pasien, citra rumah sakit dan kepercayaan pasien.

Tabel 8 Analisis Jalur (*Path Coefisien*) Warp PLS 5.0

Keterangan	Variabel	Koesifien Jalur	Signifikan
Pengaruh langsung	Kepuasan pasien terhadap kepercayaan pasien	0,54	<0,01
	Citra rumah sakit terhadap kepercayaan pasien	0,15	0,03
Pengaruh tidak langsung	Kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien melalui kepercayaan pasien	0,276	<0,01
	Citra rumah sakit terhadap loyalitas pasien melalui kepercayaan pasien	0,075	0,04
Pengaruh total	Kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien melalui kepercayaan pasien	0,323	<0,01
	Citra rumah sakit terhadap loyalitas pasien melalui kepercayaan pasien	0,580	<0,01

Sumber: Data diolah Warp PLS 5.0

## 4. Kesimpulan Dan Saran

### 4.1 Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan:

- a. Kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien pada Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi. Artinya semakin baik kepuasan yang dirasakan pasien atas jasa pelayanan yang tersedia di rumah sakit, maka akan semakin meningkatkan kepercayaan pasien.
- b. Citra rumah sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien pada Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi. Artinya semakin baik pencapaian citra rumah sakit, maka akan semakin meningkatkan kepercayaan yang dilakukan oleh pasien.
- c. Kepuasan pasien rumah sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien pada Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi. Artinya semakin baik tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien, maka akan semakin menumbuhkan loyalitas pasien.
- d. Citra rumah sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien pada Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi. Artinya semakin positif citra rumah sakit di mata masyarakat, maka akan meningkatkan loyalitas pasien yang berobat di rumah sakit.

Kepercayaan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien pada Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi. Artinya semakin tumbuh rasa percaya pasien saat berobat ke rumah sakit, maka akan semakin meningkatkan loyalitas pasien.

- e. Kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien yang diperkuat oleh kepercayaan pasien sebagai variabel intervening pada Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi. Artinya kepuasan yang dialami pasien saat berobat di rumah sakit akan meningkatkan loyalitas pasien yang dilakukan oleh pasien yang diperkuat dengan kepercayaan pasien.

- f. Citra rumah sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien dengan kepuasan pasien sebagai variabel intervening pada Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi. Artinya semakin baik citra yang dibangun oleh rumah sakit pasien, maka akan meningkatkan loyalitas pasien yang diperkuat dengan kepercayaan pasien.

## **4.2 Saran**

### **4.2.1 Bagi Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi**

Berdasarkan hasil pengujian, variabel citra rumah sakit merupakan variabel yang memiliki nilai koefisien yang paling tinggi sehingga Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi harus lebih menjaga citra rumah sakit yang sudah melekat baik di masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pencapaian akreditasi rumah sakit maupun peningkatan fasilitas dan penanganan pasien terutama bagi pasien rawat inap. Untuk variabel kepuasan pasien yang merupakan variabel dengan nilai koefisien yang lebih rendah, sehingga hal tersebut harus menjadi perhatian Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi untuk meningkatkan kepuasan pasien melalui pencapaian kompetensi para dokter dan perawat dan juga meningkatkan penanganan pasien agar menumbuhkan kepuasan bagi pasien pada saat menjalani pengobatan khususnya rawat inap.

### **4.2.2. Bagi peneliti yang akan datang**

Berdasarkan hasil pengujian, variansi kepercayaan pasien ( $r^2$ ) hanya sebesar 44% dipengaruhi oleh kepuasan pasien dan citra rumah sakit, sehingga disarankan untuk penelitian yang akan datang menggunakan variabel penelitian yang lain seperti promosi dan kualitas pelayanan agar didapat hasil penelitian yang lebih baik. Selain itu penelitian yang akan datang dapat menggunakan variabel penelitian yang sama dengan cakupan objek penelitian yang lebih luas atau membandingkan antara satu organisasi dengan organisasi yang lain, atau menggunakan model penelitian lain seperti menggunakan variabel pemoderasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrouf, Muh dan Dyah Wiji Puspita Sari. (2017). Model Loyalitas Pasien Berbasis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Islam di Semarang. *Jurnal Kesehatan*, Volume VIII, Nomor 3, November 2017, hlm 435-440.
- Aditama, T. (2013). Manajemen Administrasi Rumah Sakit, Edisi II, Penerbit Universitas Indonesia, Jakarta.
- Agritubella.S.M. (2018). Kenyamanan dan kepuasan pasien dalam proses interaksi pelayanan keperawatan di RSUD Petalabumi. *Kajian ilmiah problema kesehatan*, 3(1), 42-54.
- Al-Abri (2014). Patient satisfaction survey as a tool towards quality improvement. *Oman medical journal*, 29(1)3.
- Albana, Rifki, Susanto (2012). *Evaluasi Citra Rumah Sakit Di Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Bantul*. Program Studi Manajemen Rumah Sakit, Program Pascasarjana, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Asdawati, A. I. (2014). Gambaran Kepuasan Pasien dalam Pelaksanaan Komunikasi. 8 19.
- Behnaz, Ahmadpour, (2019). Kepercayaan terhadap perawat yang merawat pasien hemodialisis: studi cross-sectional.
- Bahrudin, Muhammad dan Siti Zuhro (2016). Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *BISNIS*, Vol. 3, No. 1, Juni 2015
- Claudia Bobalca, Oana Ciobanu (2012), Emerging Markets Queries in Finance and Business Developing a scale to measure customer loyalty. *Procedia Economics and Finance* 3 ( 2012 ) 623 – 628.
- Darlina, (2015). Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Jasa Perhotelan. Universitas Riau: Tesis
- Djohan, Agustinus Johannes ( 2013), Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan dan Kepercayaan untuk Mencapai Loyalitas Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit Swasta di Kota Banjarmasin. *JAM* Vol 13, No. 2.
- Diskha Marzaweny, Djumilah Hadiwidjojo, Teddy Chandra (2012). Analisis Kepuasan Pasien sebagai Mediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Citra Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad Pekanbaru. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 2012 - jurnaljam.ub.ac.id.
- Donni Juni (2017), *Komunikasi Pemasaran Terpadu (pada era media sosial)*. Bandung: CV Pustaka Setia.

- Eugenia Andrea Dennisa dan Suryono Budi Santoso (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi pada Klinik Kecantikan Cosmedic Semarang). *DCRonegoro Journal Of Management* Volume 5, Nomor 3, Tahun 2016.
- Farki, Ahmad, Imam Baihaqi dan Berto Mulia Wibawa, (2016). “Pengaruh Online Customer Review dan Rating terhadap Kepercayaan dan Minat Pembelian pada Online Marketplace di Indonesia”, *Jurnal Teknik ITS*, Vol. 5, No. 2: 614-615.
- Fitriani, Sri (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Di Rawat Inap RSUD Dr. Moewardi. Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Ghozali, Imam. (2015). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang : Badan Penerbit Universitas DCRonegoro.
- Griffin TM, Guillak F, (2015). The Role of Mechanical Loading in the Onset and Progression of Osteoarthritis. *Exerc Sport Sci Rev*; 33: 195-200.
- Halim, Monica Purnamasari, (2016). Kajian Indikator Kepercayaan Konsumen Akan Online Review pada Proses Keputusan Booking Hotel secara Online, *AKADEMIKA*, Vol. 13, No. 1: 21-27.
- Hasan, Sabri dan Aditya Halim Perdana Kusuma Putra. (2018). Loyalitas Pasien Rumah Sakit Pemerintah: Ditinjau Dari Perspektif Kualitas Layanan, Citra, Nilai Dan Kepuasan. *Jurnal Manajemen Indonesia* (Vol. 18(3), pp. 184-196.
- Hair, Joseph E, Jr et al. (2014). *A premier on Partial Least Square Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. SEAGE Publication, Inc. California, USA.
- Hidayat, Deddy Rakhmad dan Muhammad Riza Firdaus (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Kepercayaan, Citra Perusahaan, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan : (Studi Pada Pelanggan Telkom Speedy Di Palangka Raya). *Jurnal Wawasan Manajemen*, Vol. 2, Nomor 3, Oktober 2014.
- Hidayati A., (2014). Analisis Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan Semarang Eye Center (SEC) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, Volume 2, Nomor 1, Januari 2014.
- Indriantono dan Supomo, (2012). *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi & Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.

- Jefkins, F. dan Yadin (2014). *Public Relation*. Jakarta. [ID] : Penerbit Erlangga.
- Kania Nabila Fajrianti, Ahmad Muhtadi. (2018). Review Artikel: Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Dengan Six Sigma. *Farmaka* Volume 15 Nomor 3.
- Kotler, Armstrong, (2017). *Marketing An Introduction*, Edisi 13, USA: Perason Education.
- Krowinski, WJ & Steiber, RS (2014), *Measuring ang Managing Patient Satisfaction*, American Hospital Publishing Inc, Washington DC.
- Leviana. S Kelmanutu. (2013). Service Quality Demensions In Inpatient Unit Of Local General Hospital Karel Subsuitubun Langgur Southeast Maluku Regency Of 2013. *Journal Manajemen Rumah Sakit FKM Unhas*.
- Lumenta, B. (2012). *Pelayanan Medis, Citra, Konflik dan Harapan*. Yogyakarta: Kanisius.
- Megawati, N. S. (2019). Pengaruh Online Customer Review Dan Online Customer Rating Terhadap Minat Pembelian melalui kepercayaan Pada Online Shop (Studi Kasus : Pelanggan Online Shop Lazada Pada Mahasiswa FEB UNILA), *Jurnal Ekonomi*, Vol. 1 No. 1 :1-15.
- Monecke, A. & Leisch, F.(2012). SEM PLS: Structural Equation Modeling Using Partial Least Square. *Journal of Statistic Software*.
- Nooria Sultani., Farhana, Pushpendri Pratap Singh Yadav and Rupali Chandola (2018). Using Of Excessive Internet May Have More Mental Health Problems. *International Journal of Recent Scientific Research*. Vol. 9, Issue, 12(D), pp. 30026-30029, December, 2018.
- Nelsen Hengestu dan Donant Alananto Iskandar (2017). Pengaruh Citra Merek Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Air Minum Dalam Kemasan. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT* Vol.2, No.3, Oktober 2017:363-372.
- Novitasari, Aditya Evi, W Wiyadi dan Iwan Setiawan (2020). Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Pasien di Poliklinik Gigi RSUD Kabupaten Karanganyar yang Dimediasi oleh Kepercayaan Pasien. *Proceeding of The 12th University Research Colloquium 2020: Mahasiswa Student Paper*
- Pratama, Dian Wahyu dan Suryono Budi Santoso (2018). Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian melalui Kepercayaan Konsumen pada Produk Stuck Original. *DCRonegoro Journal Of Management* Volume 7, Nomor 2, Tahun 2018, Halaman 1-11.

- Pohan. (2012). *Jaminan Mutu Layanan kesehatan: dasar-dasar pengertian dan penerapan*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
- Pohan (2017). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC; 2007.
- Puspita, Lydia, Endang M. Sasmita , Bida Sari. (2020). Pengaruh Lokasi, Citra Rumah Sakit, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Memilih Rsud Pasar Minggu. *Jurnal IKRA-ITH Ekonomika* Vol 2 No 3 Bulan Juli 2020.
- Roy Parto Purba (2017). Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus PT. Bintang Utara Perwakilan Dolok Sanggul). *JOM FISCR* Vol. 4 No. 1 – Februari 2017.
- Satrianegara, M. F. (2014). *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Sunaringtyas, Rachmawati. (2014). Studi Kualitas Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit dengan Menggunakan Metode Six Sigma. *Jurnal MHB*, Volume 2.
- Siagian Sondang P., (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan ke20. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sukmawati, Ida dan James D.D. Massi (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dimediasi Kepuasan Pelanggan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT Air Manado. *Jurnal EMBA* 729 Vol.3 No.3 Sept. 2015, Hal.729-742.
- Supertini, N.P.S., N.L.W.S. Telagawathi, N.N. Yulianthini (2020). Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pusaka Kebaya Di Singaraja. *Prospek: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Vol 2 No. 1, Juli 2020.
- Shella Rizqi Arfianti (2014). Pengaruh Citra Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah. *Management Analysis Journal* 3 (2) (2014)
- Schwei, Kadunc, Nguyen, & Jacobs, (2014). Impact of sociodemographic factors and previous interactions with the health care system on institutional trust in three racial/ethnic groups. *Patient Education and Counseling*. Volume 96, Issue 3, September 2014, Pages 333-338
- Sholihin, Mahfud dan Dwi Ratmono, (2013). *Analisis SEM-PLS dengan WordPLS 3.0*, Yogyakarta : Penerbit CV Andi Offset
- Singarimbun dan Efendi, (2016). *Metode Penelitian Survey*, Jakarta: Pustaka LP3ES, 2006.

- Sondakh, Conny. (2014). Kualitas Layanan, Citra Merek dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi pada Nasabah Taplus BNI Cabang Manado). *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, Vol 3 No. 1. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi.
- Sugiono, Charina Halim, Rollando, FX. Haryanto Susanto, Eva Monica (2019). Korelasi Pelayanan Kefarmasian dan Citra Rumah Sakit dalam Analisa SWOT Instalasi Farmasi RS Baptis Batu Correlation between Pharmaceutical Care and Hospital Image in SWOT Analysis of Pharmaceutical Installation of Baptis Batu Hospital. *JMPF* Vol. 9 No. 3 : 151-163.
- Sumantri, Nisrina Apriliani Nur, Erik Setiawan (2020). Strategi Humas dalam Menjaga Citra Rumah Sakit Prodi Hubungan Masyarakat, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Bandung.2020. *Prosiding Hubungan Masyarakat* <http://dx.doi.org/10.29313/v7i1.25296> 76.
- Sumeliani, Ni Ketut (2021) Word Of Mouth, Citra Rumah Sakit Dan Loyalitas Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng. *Widya Amerta Jurnal Manajemen Fak. Ekonomi*, Vol. 8 No. 2 September 2021.
- Tjiptono (2017) *Strategi Pemasaran*, Edisi 4, Penerbit Andi. Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. (2012). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta.
- Umam S., Handayani SD., Aini Q. (2014). Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Citra Instalasi Radiologi di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pendidikan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. *J Medicoeticolegal dan Manaj Rumah Sakit*. 2014;3(2):1-17
- Wididana, Kadek Brahma Shiro (2017), Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Pasien Rumah Sakit Umum Shanti Graha Buleleng. Universitas Warmadewa. *JAGADITHA: Jurnal Ekonomi & Bisnis*, Vol. 3, No. 1, Maret 2017, 78-93 Available Online at <https://ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/jagaditha>
- Zikmund, William dan Barry Babin. (2013). *Essentials of Marketing research: fourth Edition*. Mason: Cengage Learning.