



DOI: <https://doi.org/10.38035/jimt.v7i6>
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Tarif terhadap Loyalitas Pasien Melalui Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Permata Hati Metro Lampung

Jihan Nur Pratiwi¹, Kosasih², Etty Sofia Mariati Asnar³

¹Program Studi Magister Manajemen Rumah Sakit, Universitas Sangga Buana Ypkp, Bandung, Indonesia, jnurpratiwi@gmail.com.

²Program Studi Magister Manajemen Rumah Sakit, Universitas Sangga Buana Ypkp, Bandung, Indonesia, kosasih@usbypkp.ac.id.

³Program Studi Magister Manajemen Rumah Sakit, Universitas Sangga Buana Ypkp, Bandung, Indonesia

Corresponding Author: jnurpratiwi@gmail.com

Abstract: Increasing competition among hospitals requires healthcare providers to continuously improve service quality in order to meet patient expectations. In addition to service quality, the suitability of service tariffs is also an important consideration in shaping patient satisfaction and loyalty. This study aimed to analyze the effect of service quality and perceived tariff value on patient loyalty through patient satisfaction among inpatients at Permata Hati Hospital Metro, Lampung. This study employed a quantitative method with a descriptive-verificative approach and a cross-sectional design. The study population consisted of all inpatients at Permata Hati Hospital Metro, Lampung, in 2025, totaling 4,125 patients. A sample of 365 respondents was determined using the Slovin formula and selected through purposive sampling. The results showed that service quality and perceived tariff value had a positive and significant effect on patient satisfaction. The coefficient of determination indicated that service quality and perceived tariff value explained 70.7% of the variance in patient satisfaction, while service quality, perceived tariff value, and patient satisfaction explained 59.4% of the variance in patient loyalty. The Sobel test demonstrated that patient satisfaction significantly mediated the effect of service quality on patient loyalty with a Z-value of 6.581 and mediated the effect of perceived tariff value on patient loyalty with a Z-value of 6.557. The study concludes that service quality and perceived tariff value influence patient loyalty both directly and indirectly through patient satisfaction. Therefore, continuous improvement in service quality and tariff management that aligns with patient expectations should become a priority for hospital management in order to enhance patient satisfaction and strengthen patient loyalty.

Keywords: service quality, perceived tariff value, patient satisfaction, patient loyalty, hospital

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan nilai tarif terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien rawat inap di RS Permata Hati Metro Lampung. Metode yang digunakan yaitu metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif

verifikatif dan desain *cross sectional*. Populasi penelitian adalah seluruh pasien rawat inap RS Permata Hati Metro Lampung tahun 2025 sebanyak 4.125 pasien. Jumlah sampel 365 responden ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner yang telah memenuhi uji validitas dan reliabilitas. Analisis data menggunakan analisis jalur (*path analysis*) yang meliputi uji koefisien determinasi, uji simultan (uji F), uji parsial (uji t), dan uji Sobel untuk menguji peran variabel mediasi. Hasil didapatkan bahwa kualitas pelayanan dan nilai tarif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Kualitas pelayanan, nilai tarif, dan kepuasan pasien juga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan nilai tarif secara simultan mampu menjelaskan variasi kepuasan pasien sebesar 70,7%, sedangkan kualitas pelayanan, nilai tarif, dan kepuasan pasien mampu menjelaskan variasi loyalitas pasien sebesar 59,4%. Hasil uji Sobel didapatkan kepuasan pasien terbukti memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien dengan nilai Z (6,581) dan memediasi pengaruh nilai tarif terhadap loyalitas pasien dengan nilai Z (6,557). Kesimpulan penelitian ini yaitu peningkatan kualitas pelayanan dan pengelolaan tarif yang sesuai dengan harapan pasien akan meningkatkan kepuasan pasien yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan loyalitas pasien rawat inap di RS Permata Hati Metro Lampung.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, nilai tarif, kepuasan pasien, loyalitas pasien, rumah sakit

PENDAHULUAN

Tuntutan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan saat ini semakin tinggi dan menjadi perhatian utama bagi rumah sakit dalam meningkatkan mutu layanan yang diberikan. Pasien tidak hanya menilai dari hasil klinis, tetapi juga dari pengalaman pelayanan secara keseluruhan. Ketika pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diterima, maka akan muncul kecenderungan untuk kembali menggunakan layanan serta merekomendasikan kepada orang lain. Kondisi ini mencerminkan terbentuknya loyalitas pasien yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan jumlah kunjungan serta citra rumah sakit di mata masyarakat (Ariani Salsabila dkk., 2024).

Kepuasan pasien merupakan respon terhadap kesesuaian antara harapan sebelum menerima pelayanan dengan kinerja nyata yang dirasakan setelah pelayanan diberikan. Apabila pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan, maka pasien akan merasa puas, bahkan sangat puas. Sebaliknya, jika pelayanan berada di bawah harapan, maka akan menimbulkan ketidakpuasan. Kepuasan ini menjadi faktor penting yang memengaruhi terbentuknya loyalitas pasien dalam jangka panjang (Sitepu & Kosasih, 2024).

Hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien telah banyak dibuktikan memiliki pengaruh yang signifikan dan positif. Kualitas pelayanan mencakup berbagai aspek seperti keandalan tenaga medis, ketanggapan, empati, jaminan, serta bukti fisik pelayanan. Pelayanan yang baik akan membentuk persepsi positif pasien, sedangkan pelayanan yang kurang baik akan menimbulkan persepsi negatif yang berdampak pada rendahnya tingkat kepuasan pasien (Rosilawati dkk., 2025).

Seiring dengan perkembangan ekonomi dan meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap hak memperoleh pelayanan kesehatan yang layak, pasien juga semakin kritis dalam menilai kesesuaian antara biaya yang dikeluarkan dengan manfaat yang diterima. Dalam hal ini, tarif pelayanan menjadi salah satu faktor penting yang memengaruhi kepuasan pasien. Pasien cenderung memiliki ekspektasi yang lebih tinggi terhadap pelayanan ketika tarif yang dibayarkan relatif besar. Oleh karena itu, rumah sakit perlu memastikan bahwa nilai tarif yang ditetapkan sebanding dengan kualitas pelayanan yang diberikan agar mampu menciptakan kepuasan pasien (Jannah, 2025a).

Rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan memiliki peran strategis dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Selain dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai standar, rumah sakit juga harus mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat dengan tetap memperhatikan aspek efisiensi dan efektivitas. Dalam konteks persaingan layanan kesehatan yang semakin ketat, rumah sakit perlu memperhatikan faktor kualitas pelayanan dan penetapan tarif sebagai strategi untuk mempertahankan kepuasan dan loyalitas pasien (Lende dkk., 2025).

Selain kualitas pelayanan dan kesesuaian tarif, aspek *patient safety* (keselamatan pasien) juga menjadi perhatian penting dalam pelayanan rumah sakit. Keselamatan pasien merupakan suatu sistem yang bertujuan untuk mencegah terjadinya kesalahan pelayanan, cedera pasien, serta risiko medis selama proses perawatan. Dalam pelayanan rawat inap, penerapan patient safety dapat terlihat melalui ketepatan identifikasi pasien, ketepatan pemberian obat, komunikasi efektif antar tenaga kesehatan, pencegahan infeksi, serta respons cepat terhadap kondisi pasien. Pasien cenderung memiliki tingkat kepercayaan dan kepuasan yang lebih tinggi terhadap rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan yang aman dan sesuai standar. Oleh karena itu, penerapan patient safety yang baik dapat mendukung peningkatan kepuasan serta loyalitas pasien terhadap rumah sakit.

RS Permata Hati Metro merupakan salah satu rumah sakit yang menyediakan layanan kesehatan dengan menawarkan kualitas pelayanan yang kompetitif serta tarif yang relatif bersaing. Kesesuaian antara kualitas pelayanan dan tarif yang diberikan menjadi faktor penting dalam menciptakan kepuasan pasien. Rumah sakit ini memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, sehingga dituntut untuk terus meningkatkan mutu layanan secara berkelanjutan.

Berdasarkan data yang diperoleh, jumlah pasien rawat inap di RS Permata Hati Metro selama periode 2023-2025 menunjukkan fluktuasi. Pada tahun 2023 jumlah pasien tercatat sebanyak 3780 pasien, kemudian mengalami peningkatan sebesar 13,18% pada tahun 2024 menjadi 4354 pasien, namun pada tahun 2025 mengalami penurunan sebesar -5,3% menjadi 4125 pasien. Fluktuasi ini menunjukkan bahwa masih terdapat faktor-faktor yang memengaruhi keputusan pasien dalam menggunakan kembali layanan rumah sakit.

Fenomena tersebut mengindikasikan adanya permasalahan yang berkaitan dengan kepuasan dan loyalitas pasien. Berdasarkan hasil pengamatan awal, masih terdapat sejumlah keluhan pasien terhadap kualitas pelayanan di RS Permata Hati Metro, seperti kurang ramahnya petugas, kondisi lingkungan yang kurang kondusif pada jam sibuk, serta keterlambatan dokter dalam melakukan pemeriksaan. Kondisi ini berpotensi menurunkan tingkat kepuasan pasien apabila tidak segera ditangani dengan baik.

Selain itu, persepsi pasien terhadap kesesuaian tarif dengan pelayanan yang diterima juga menjadi perhatian penting. Ketidakesesuaian antara tarif dan kualitas pelayanan dapat menimbulkan ketidakpuasan yang pada akhirnya berdampak pada rendahnya loyalitas pasien. Jika hal ini terus berlanjut, maka dapat memengaruhi keberlanjutan rumah sakit dalam menghadapi persaingan layanan kesehatan.

Berdasarkan uraian tersebut, bahwa kualitas pelayanan dan nilai tarif merupakan faktor penting yang memengaruhi kepuasan dan loyalitas pasien. Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk dilakukan dan penulis tertarik untuk melakukan penelitian serta menuangkannya ke dalam tesis dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Tarif terhadap Loyalitas Pasien melalui Kepuasan Pasien Rawat Inap RS Permata Hati Metro Lampung.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan verifikatif serta desain *cross sectional* untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan nilai tarif terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien pada pelayanan rawat inap di RS Permata Hati Metro Lampung. Penelitian dilaksanakan di RS Permata Hati Metro Lampung

Uji Validitas Variabel Nilai Tarif (X₂)

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Nilai Tarif (X₂)

		Correlations									
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	TotalX2
X2.1	Pearson Correlation	1	.831 ^{**}	.676 ^{**}	.671 ^{**}	.659 ^{**}	.660 ^{**}	.648 ^{**}	.631 ^{**}	.642 ^{**}	.839 ^{**}
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	365	365	365	365	365	365	365	365	365	365
X2.2	Pearson Correlation	.831 ^{**}	1	.642 ^{**}	.653 ^{**}	.611 ^{**}	.597 ^{**}	.616 ^{**}	.617 ^{**}	.617 ^{**}	.807 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	365	365	365	365	365	365	365	365	365	365
X2.3	Pearson Correlation	.676 ^{**}	.642 ^{**}	1	.663 ^{**}	.645 ^{**}	.658 ^{**}	.608 ^{**}	.586 ^{**}	.619 ^{**}	.823 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	365	365	365	365	365	365	365	365	365	365
X2.4	Pearson Correlation	.671 ^{**}	.653 ^{**}	.663 ^{**}	1	.643 ^{**}	.651 ^{**}	.652 ^{**}	.626 ^{**}	.661 ^{**}	.843 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	365	365	365	365	365	365	365	365	365	365
X2.5	Pearson Correlation	.659 ^{**}	.611 ^{**}	.645 ^{**}	.643 ^{**}	1	.634 ^{**}	.631 ^{**}	.616 ^{**}	.615 ^{**}	.817 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	365	365	365	365	365	365	365	365	365	365
X2.6	Pearson Correlation	.660 ^{**}	.597 ^{**}	.658 ^{**}	.651 ^{**}	.634 ^{**}	1	.619 ^{**}	.628 ^{**}	.685 ^{**}	.828 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001
	N	365	365	365	365	365	365	365	365	365	365
X2.7	Pearson Correlation	.648 ^{**}	.616 ^{**}	.608 ^{**}	.652 ^{**}	.631 ^{**}	.619 ^{**}	1	.607 ^{**}	.660 ^{**}	.815 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001
	N	365	365	365	365	365	365	365	365	365	365
X2.8	Pearson Correlation	.631 ^{**}	.617 ^{**}	.586 ^{**}	.628 ^{**}	.616 ^{**}	.628 ^{**}	.607 ^{**}	1	.650 ^{**}	.804 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001
	N	365	365	365	365	365	365	365	365	365	365
X2.9	Pearson Correlation	.642 ^{**}	.617 ^{**}	.619 ^{**}	.681 ^{**}	.615 ^{**}	.685 ^{**}	.660 ^{**}	.650 ^{**}	1	.833 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001
	N	365	365	365	365	365	365	365	365	365	365
TotalX2	Pearson Correlation	.839 ^{**}	.807 ^{**}	.823 ^{**}	.843 ^{**}	.817 ^{**}	.828 ^{**}	.815 ^{**}	.804 ^{**}	.833 ^{**}	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	365	365	365	365	365	365	365	365	365	365

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Hasil Penelitian (2026)

Berdasarkan hasil pengujian pada Tabel 2 tersebut, seluruh indikator pada variabel nilai tarif menunjukkan nilai signifikansi di bawah 0,05 (Sig. < 0,001). Hal ini mengindikasikan bahwa setiap item pernyataan memiliki hubungan yang signifikan dengan skor total variabel, sehingga seluruh indikator dinyatakan valid. Nilai korelasi Pearson antara masing-masing indikator dengan skor total berada pada kisaran 0,804 sampai dengan 0,843. Rentang nilai ini menunjukkan bahwa hubungan antara indikator dengan variabel nilai tarif tergolong kuat. Selain itu, seluruh nilai korelasi bersifat positif, yang berarti setiap indikator memiliki arah hubungan yang sejalan dalam menjelaskan variabel nilai tarif. Indikator dengan nilai korelasi tertinggi terdapat pada X_{2.4} sebesar 0,843, sedangkan indikator dengan nilai korelasi terendah terdapat pada X_{2.8} sebesar 0,804. Meskipun demikian, nilai terendah tersebut masih berada pada kategori kuat, sehingga tidak terdapat indikator yang lemah dalam variabel ini. Hasil ini menunjukkan bahwa seluruh aspek yang berkaitan dengan kesesuaian tarif, keterjangkauan biaya, transparansi informasi, serta keadilan dalam penetapan tarif, secara konsisten membentuk persepsi pasien terhadap nilai tarif layanan rumah sakit. Dengan kata lain, pasien tidak hanya menilai besaran biaya, tetapi juga mempertimbangkan manfaat dan kualitas layanan yang diperoleh. Dengan demikian, seluruh indikator pada variabel nilai tarif dinyatakan valid dan layak digunakan dalam tahap analisis selanjutnya.

Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien (Y) sebagai Variabel Intervening

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Kepuasan Pasien (Y)

		Correlations									
		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Y1.7	Y1.8	Y1.9	TotalY
Y1.1	Pearson Correlation	1	.475 ^{**}	.490 ^{**}	.500 ^{**}	.536 ^{**}	.544 ^{**}	.486 ^{**}	.510 ^{**}	.507 ^{**}	.749 ^{**}
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
N		365	365	365	365	365	365	365	365	365	365
Y1.2	Pearson Correlation	.475 ^{**}	1	.517 ^{**}	.475 ^{**}	.492 ^{**}	.472 ^{**}	.505 ^{**}	.486 ^{**}	.526 ^{**}	.731 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
N		365	365	365	365	365	365	365	365	365	365
Y1.3	Pearson Correlation	.490 ^{**}	.517 ^{**}	1	.516 ^{**}	.511 ^{**}	.442 ^{**}	.511 ^{**}	.542 ^{**}	.499 ^{**}	.745 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
N		365	365	365	365	365	365	365	365	365	365
Y1.4	Pearson Correlation	.500 ^{**}	.475 ^{**}	.516 ^{**}	1	.496 ^{**}	.523 ^{**}	.522 ^{**}	.521 ^{**}	.531 ^{**}	.759 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
N		365	365	365	365	365	365	365	365	365	365
Y1.5	Pearson Correlation	.536 ^{**}	.492 ^{**}	.511 ^{**}	.496 ^{**}	1	.482 ^{**}	.522 ^{**}	.507 ^{**}	.555 ^{**}	.764 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
N		365	365	365	365	365	365	365	365	365	365
Y1.6	Pearson Correlation	.544 ^{**}	.472 ^{**}	.442 ^{**}	.523 ^{**}	.482 ^{**}	1	.467 ^{**}	.519 ^{**}	.484 ^{**}	.729 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001
N		365	365	365	365	365	365	365	365	365	365
Y1.7	Pearson Correlation	.486 ^{**}	.505 ^{**}	.511 ^{**}	.522 ^{**}	.522 ^{**}	.467 ^{**}	1	.556 ^{**}	.558 ^{**}	.764 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001
N		365	365	365	365	365	365	365	365	365	365
Y1.8	Pearson Correlation	.510 ^{**}	.486 ^{**}	.542 ^{**}	.521 ^{**}	.507 ^{**}	.519 ^{**}	.556 ^{**}	1	.545 ^{**}	.765 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001
N		365	365	365	365	365	365	365	365	365	365
Y1.9	Pearson Correlation	.507 ^{**}	.526 ^{**}	.499 ^{**}	.531 ^{**}	.555 ^{**}	.484 ^{**}	.558 ^{**}	.545 ^{**}	1	.769 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001
N		365	365	365	365	365	365	365	365	365	365
TotalY	Pearson Correlation	.749 ^{**}	.731 ^{**}	.745 ^{**}	.759 ^{**}	.764 ^{**}	.729 ^{**}	.764 ^{**}	.765 ^{**}	.769 ^{**}	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
N		365	365	365	365	365	365	365	365	365	365

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Hasil Penelitian (2026)

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel tersebut, seluruh indikator pada variabel kepuasan pasien menunjukkan nilai signifikansi di bawah 0,05 (Sig. < 0,001). Hal ini menunjukkan bahwa setiap item pernyataan memiliki hubungan yang signifikan dengan skor total, sehingga seluruh indikator dinyatakan valid.

Nilai korelasi Pearson antara masing-masing indikator dengan skor total berada pada kisaran 0,731 sampai dengan 0,801. Rentang nilai tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara indikator dengan variabel kepuasan pasien tergolong kuat. Selain itu, seluruh nilai korelasi bersifat positif, yang berarti setiap indikator memiliki arah hubungan yang sejalan dalam menggambarkan kepuasan pasien.

Indikator dengan nilai korelasi tertinggi terdapat pada Y1.8 sebesar 0,801, sedangkan indikator dengan nilai terendah terdapat pada Y1.2 sebesar 0,731. Meskipun terdapat perbedaan nilai antar indikator, seluruhnya masih berada pada kategori kuat, sehingga tidak terdapat indikator yang lemah dalam variabel ini.

Dalam konteks pelayanan rumah sakit, hasil ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh kesesuaian pelayanan dengan harapan, tetapi juga oleh kenyamanan lingkungan, kualitas fasilitas, serta pengalaman selama menjalani perawatan. Hal ini memperkuat peran kepuasan sebagai variabel perantara yang menjembatani hubungan antara kualitas pelayanan dan nilai tarif terhadap loyalitas pasien.

Dengan demikian, seluruh indikator pada variabel kepuasan pasien dinyatakan valid dan layak digunakan dalam tahap analisis selanjutnya.

Uji Validitas Variabel Loyalitas Pasien (Z)

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Loyalitas Pasien (Z)

		Correlations									
		Z1.1	Z1.2	Z1.3	Z1.4	Z1.5	Z1.6	Z1.7	Z1.8	Z1.9	TotalZ
Z1.1	Pearson Correlation	1	.639 ^{**}	.632 ^{**}	.636 ^{**}	.672 ^{**}	.649 ^{**}	.646 ^{**}	.683 ^{**}	.665 ^{**}	.833 ^{**}
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
N		365	365	365	365	365	365	365	365	365	365
Z1.2	Pearson Correlation	.639 ^{**}	1	.664 ^{**}	.651 ^{**}	.674 ^{**}	.676 ^{**}	.643 ^{**}	.624 ^{**}	.646 ^{**}	.834 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
N		365	365	365	365	365	365	365	365	365	365
Z1.3	Pearson Correlation	.632 ^{**}	.664 ^{**}	1	.654 ^{**}	.652 ^{**}	.616 ^{**}	.681 ^{**}	.696 ^{**}	.642 ^{**}	.826 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
N		365	365	365	365	365	365	365	365	365	365
Z1.4	Pearson Correlation	.636 ^{**}	.651 ^{**}	.654 ^{**}	1	.640 ^{**}	.633 ^{**}	.666 ^{**}	.643 ^{**}	.665 ^{**}	.826 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
N		365	365	365	365	365	365	365	365	365	365
Z1.5	Pearson Correlation	.672 ^{**}	.674 ^{**}	.652 ^{**}	.640 ^{**}	1	.592 ^{**}	.655 ^{**}	.641 ^{**}	.652 ^{**}	.826 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
N		365	365	365	365	365	365	365	365	365	365
Z1.6	Pearson Correlation	.649 ^{**}	.676 ^{**}	.616 ^{**}	.633 ^{**}	.592 ^{**}	1	.685 ^{**}	.675 ^{**}	.654 ^{**}	.827 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001
N		365	365	365	365	365	365	365	365	365	365
Z1.7	Pearson Correlation	.646 ^{**}	.643 ^{**}	.681 ^{**}	.666 ^{**}	.655 ^{**}	.686 ^{**}	1	.652 ^{**}	.662 ^{**}	.839 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001
N		365	365	365	365	365	365	365	365	365	365
Z1.8	Pearson Correlation	.683 ^{**}	.624 ^{**}	.696 ^{**}	.643 ^{**}	.641 ^{**}	.675 ^{**}	.652 ^{**}	1	.666 ^{**}	.830 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
N		365	365	365	365	365	365	365	365	365	365
Z1.9	Pearson Correlation	.665 ^{**}	.646 ^{**}	.642 ^{**}	.666 ^{**}	.652 ^{**}	.654 ^{**}	.662 ^{**}	.666 ^{**}	1	.837 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
N		365	365	365	365	365	365	365	365	365	365
TotalZ	Pearson Correlation	.833 ^{**}	.834 ^{**}	.826 ^{**}	.826 ^{**}	.826 ^{**}	.827 ^{**}	.839 ^{**}	.830 ^{**}	.837 ^{**}	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
N		365	365	365	365	365	365	365	365	365	365

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Hasil Penelitian (2026)

Berdasarkan Tabel 4, seluruh indikator pada variabel loyalitas pasien menunjukkan nilai signifikansi di bawah 0,05 (Sig. < 0,001). Hasil tersebut menunjukkan bahwa setiap item pernyataan memiliki hubungan yang signifikan dengan skor total, sehingga seluruh indikator dinyatakan valid.

Nilai korelasi Pearson antara masing-masing indikator dengan skor total berada pada kisaran 0,801 sampai dengan 0,833. Rentang nilai tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara masing-masing indikator dengan variabel loyalitas pasien tergolong kuat. Seluruh koefisien korelasi bernilai positif, yang berarti setiap indikator bergerak searah dalam menjelaskan variabel loyalitas pasien.

Indikator dengan nilai korelasi tertinggi terdapat pada item Z1.1 sebesar 0,833. Hasil ini menunjukkan bahwa item tersebut memiliki kontribusi paling kuat dalam membentuk variabel loyalitas pasien. Sementara itu, nilai korelasi terendah terdapat pada item Z1.8 sebesar 0,801.

Meskipun menjadi nilai terendah, angka tersebut masih berada pada kategori kuat, sehingga tetap menunjukkan bahwa item tersebut layak digunakan sebagai pengukur loyalitas pasien.

Dalam konteks pelayanan rumah sakit, hasil ini menunjukkan bahwa loyalitas pasien terbentuk secara konsisten melalui keinginan pasien untuk kembali menggunakan layanan rumah sakit, kesediaan merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain, serta kecenderungan pasien untuk tetap memilih rumah sakit yang sama meskipun tersedia alternatif layanan lain. Ketiga dimensi tersebut secara bersama-sama membentuk loyalitas pasien sebagai bentuk komitmen terhadap rumah sakit.

Dengan demikian, seluruh indikator pada variabel loyalitas pasien (Z) dinyatakan valid dan layak digunakan dalam tahap analisis selanjutnya.

Uji Reliabilitas

Uji Reabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X₁)

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X₁)

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.962	.962	15

Sumber: Hasil Penelitian (2026)

Berdasarkan Tabel 5, variabel kualitas pelayanan memiliki nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,962, dan nilai *Cronbach's Alpha Based on Standardized Items* sebesar 0,962. Kedua nilai tersebut berada jauh di atas batas minimal 0,60, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki tingkat reliabilitas yang sangat tinggi.

Nilai *Cronbach's Alpha* yang mendekati angka 1 menunjukkan bahwa antar indikator dalam variabel ini memiliki tingkat konsistensi yang kuat. Hal ini berarti setiap item pernyataan mampu saling mendukung dalam mengukur kualitas pelayanan secara menyeluruh. Tidak terdapat indikator yang menyimpang atau memberikan hasil yang berbeda secara signifikan dibandingkan indikator lainnya.

Dalam konteks pelayanan rumah sakit, kondisi ini menunjukkan bahwa penilaian pasien terhadap berbagai aspek pelayanan, mulai dari fasilitas fisik, ketepatan pelayanan, kecepatan respon tenaga kesehatan, rasa aman selama perawatan, hingga perhatian yang diberikan kepada pasien, memiliki keterkaitan yang erat dan membentuk satu persepsi yang utuh mengenai kualitas pelayanan.

Dengan demikian, instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel kualitas pelayanan dapat dinyatakan konsisten dan layak digunakan dalam analisis selanjutnya.

Uji Reabilitas Variabel Nilai Tarif (X₂)

Tabel 6. Hasil Uji Reabilitas Variabel Tarif (X₂)

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.941	.941	9

Sumber: Hasil Penelitian (2026)

Berdasarkan Tabel 6, variabel nilai tarif memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,941, sedangkan nilai *Cronbach's Alpha Based on Standardized Items* juga sebesar 0,941. Nilai tersebut berada jauh di atas batas minimal 0,60, sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel nilai tarif memiliki tingkat reliabilitas yang sangat baik.

Kesamaan nilai antara *Cronbach's Alpha* dan nilai berbasis item terstandarisasi menunjukkan bahwa antar indikator dalam variabel ini memiliki tingkat konsistensi yang stabil. Artinya, setiap item pernyataan memberikan kontribusi yang searah dalam mengukur persepsi pasien terhadap nilai tarif yang diterapkan.

Dalam konteks pelayanan rumah sakit, hasil ini menunjukkan bahwa penilaian pasien terhadap kesesuaian tarif, keterjangkauan biaya, serta transparansi dalam penetapan harga memiliki keterkaitan yang kuat. Pasien cenderung menilai tarif secara menyeluruh, tidak hanya dari besarnya, tetapi juga dari manfaat pelayanan yang diterima selama perawatan.

Dengan demikian, seluruh indikator pada variabel nilai tarif dapat dinyatakan konsisten dan layak digunakan dalam analisis selanjutnya karena mampu menggambarkan persepsi pasien secara stabil terhadap aspek tarif pelayanan rumah sakit.

Uji Reabilitas Variabel Kepuasan Pasien (Y) sebagai Variabel Intervening

Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pasien (Y)
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,904	,904	9

Sumber: Hasil Penelitian (2026)

Berdasarkan Tabel 7, variabel kepuasan pasien memiliki nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,904, dengan nilai *Cronbach's Alpha Based on Standardized Items* sebesar 0,904. Nilai tersebut berada di atas batas minimal 0,60, sehingga variabel kepuasan pasien dapat dinyatakan memiliki tingkat reliabilitas yang baik.

Nilai *Cronbach's Alpha* yang berada di atas 0,90 menunjukkan bahwa antar indikator dalam variabel ini memiliki tingkat konsistensi yang kuat. Hal ini berarti setiap item pernyataan mampu memberikan gambaran yang sejalan dalam mengukur kepuasan pasien selama menjalani perawatan di rumah sakit.

Dalam konteks penelitian ini, hasil tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh satu aspek pelayanan, tetapi merupakan hasil dari pengalaman menyeluruh selama proses perawatan. Pelayanan yang sesuai harapan, kenyamanan fasilitas, serta pengalaman yang dirasakan pasien secara umum saling berkaitan dalam membentuk tingkat kepuasan.

Sebagai variabel intervening, kepuasan pasien memiliki peran penting dalam menjelaskan bagaimana kualitas pelayanan dan nilai tarif dapat mempengaruhi loyalitas pasien. Dengan tingkat reliabilitas yang baik, variabel ini dinilai mampu memberikan hasil yang konsisten dalam menjelaskan hubungan tersebut.

Dengan demikian, seluruh indikator pada variabel kepuasan pasien dinyatakan reliabel dan layak digunakan dalam analisis selanjutnya.

Uji Reabilitas Variabel Loyalitas Pasien (Z)

Tabel 8. Hasil Uji Reliabilitas Loyalitas Pasien (Z)

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,944	,944	9

Sumber: Hasil Penelitian (2026)

Berdasarkan Tabel 8, variabel loyalitas pasien memiliki nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,944, dengan nilai *Cronbach's Alpha Based on Standardized Items* sebesar 0,944. Nilai tersebut berada jauh di atas batas minimal 0,60, sehingga variabel loyalitas pasien dapat dinyatakan memiliki tingkat reliabilitas yang sangat baik.

Nilai *Cronbach's Alpha* yang tinggi menunjukkan bahwa antar indikator dalam variabel ini memiliki konsistensi yang kuat. Artinya, setiap item pernyataan memberikan kontribusi yang searah dalam mengukur loyalitas pasien. Tidak terdapat perbedaan yang berarti antar indikator dalam menangkap kecenderungan pasien untuk tetap menggunakan layanan rumah sakit.

Dalam konteks penelitian ini, hasil tersebut menunjukkan bahwa loyalitas pasien terbentuk dari pengalaman pelayanan yang diterima secara menyeluruh. Pasien yang merasa puas cenderung memiliki keinginan untuk kembali berobat, merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain, serta tidak mudah beralih ke fasilitas kesehatan lain.

Dengan demikian, variabel loyalitas pasien dinyatakan reliabel dan seluruh indikatornya layak digunakan dalam analisis selanjutnya.

Hasil Uji Statistik

Uji Asumsi Klasik

Uji Asumsi Klasik Persamaan X1, X2 terhadap Y

Uji Normalitas

Tabel 9. Hasil Uji Normalitas Persamaan X1, X2 terhadap Y

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
N		365
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	3,47854115
Most Extreme Differences	Absolute	,046
	Positive	,046
	Negative	-,032
Test Statistic		,046
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		,060
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d	Sig.	,061
	99% Confidence Interval	Lower Bound
		Upper Bound

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.

Sumber: Hasil Penelitian (2026)

Berdasarkan Tabel 9, hasil uji normalitas menunjukkan bahwa nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,60, yang lebih besar dari 0,05. Selain itu, nilai signifikansi sebesar 0,61 juga berada di atas batas yang ditetapkan. Hasil ini menunjukkan bahwa data residual pada

persamaan regresi antara kualitas pelayanan dan nilai tarif terhadap kepuasan pasien berdistribusi normal.

Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 365 responden turut mendukung kestabilan distribusi data. Nilai standar deviasi sebesar 3,47854115 menunjukkan adanya variasi data, namun masih dalam batas yang wajar dan tidak menunjukkan penyimpangan yang berarti.

Dalam konteks penelitian rumah sakit, kondisi ini menunjukkan bahwa variasi persepsi pasien rawat inap terhadap kualitas pelayanan dan nilai tarif tersebar secara proporsional. Dengan demikian, model regresi yang digunakan untuk menganalisis pengaruh kedua variabel tersebut terhadap kepuasan pasien telah memenuhi asumsi normalitas.

Uji Multikolinearitas

Tabel 10. Hasil Uji Multikolinearitas Persamaan X1, X2 terhadap Y

Coefficients ^a								
Model	Unstandardized Coefficients			Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error					Tolerance	VIF
1								
	(Constant)	-.762	,956		-.797	,426		
	X1	,333	,016	,597	20,978	<,001	,999	1,001
	X2	,522	,026	,571	20,050	<,001	,999	1,001

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Hasil Penelitian (2026)

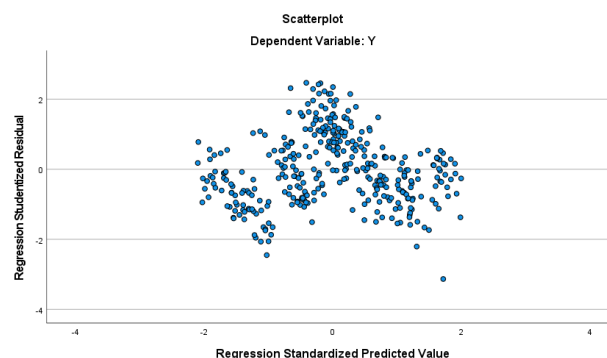
Berdasarkan Tabel 4.22, nilai Tolerance untuk variabel kualitas pelayanan (X_1) dan nilai tarif (X_2) masing-masing sebesar 0,999, yang berada di atas batas minimal 0,10. Sementara itu, nilai VIF untuk kedua variabel sebesar 1,001, yang jauh di bawah batas maksimum 10. Hasil ini menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang tinggi antar variabel independen dalam model regresi.

Nilai koefisien regresi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X_1) memiliki nilai sebesar 0,333 dengan nilai t sebesar 20,978, sedangkan nilai tarif (X_2) memiliki koefisien sebesar 0,522 dengan nilai t sebesar 20,050. Kedua variabel memiliki nilai signifikansi kurang dari 0,001, yang menunjukkan bahwa keduanya berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Dalam konteks pelayanan rumah sakit, hasil ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan nilai tarif merupakan dua faktor yang berdiri sendiri dalam mempengaruhi kepuasan pasien. Artinya, penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan tidak saling bertumpang tindih dengan penilaian terhadap tarif, sehingga masing-masing variabel dapat memberikan kontribusi yang jelas dalam model.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model regresi pada persamaan X_1 dan X_2 terhadap Y tidak mengalami gejala multikolinearitas dan layak digunakan untuk analisis selanjutnya.

Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Hasil Penelitian (2026)

Gambar 1. Scatterplot Uji Heteroskedastisitas X1, X2 terhadap Y

Tabel 11. Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Spearman's rho
Correlations

			X1	X2	Unstandardized Residual
Spearman's rho	X1	Correlation Coefficient	1,000	,029	-,002
		Sig. (2-tailed)	.	,578	,972
		N	365	365	365
	X2	Correlation Coefficient	,029	1,000	,000
		Sig. (2-tailed)	,578	.	,996
		N	365	365	365
	Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	-,002	,000	1,000
		Sig. (2-tailed)	,972	,996	.
		N	365	365	365

Sumber: Hasil Penelitian (2026)

Berdasarkan Tabel 11, hasil uji heteroskedastisitas menggunakan Spearman's rho menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X_1) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,972, sedangkan variabel nilai tarif (X_2) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,996. Kedua nilai signifikansi tersebut lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara variabel independen dengan residual.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa model regresi dalam penelitian ini tidak mengalami gejala heteroskedastisitas. Dengan demikian, varians residual pada model regresi dapat dinyatakan homogen atau konstan, sehingga model regresi layak digunakan untuk pengujian lebih lanjut. Dalam konteks penelitian ini, hasil tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan dan nilai tarif terhadap kepuasan pasien terbentuk secara stabil tanpa adanya gangguan ketidakkonsistenan varians residual, sehingga model regresi memenuhi salah satu asumsi klasik yang diperlukan dalam analisis regresi linear berganda.

Uji Persamaan X_1 , X_2 , Y terhadap Z

Uji Normalitas

Tabel 12. Hasil Uji Normalitas Persamaan X_1 , X_2 , Y terhadap Z
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

			Unstandardized Residual
N			365
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		,0000000
	Std. Deviation		5,31738255
Most Extreme Differences	Absolute		,066
	Positive		,066
	Negative		-,063
Test Statistic			,066
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c			<,001
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d	Sig.		<,001
	99% Confidence Interval	Lower Bound	,000
		Upper Bound	,002

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 299883525.

Sumber: Hasil Penelitian (2026)

Berdasarkan Tabel 12, hasil uji normalitas menggunakan *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* menunjukkan nilai *Test Statistic* sebesar 0,066 dengan nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar < 0,001. Secara statistik, nilai tersebut berada di bawah 0,05, sehingga apabila hanya mengacu pada nilai *Asymp. Sig.*, residual belum sepenuhnya memenuhi asumsi normalitas.

Namun demikian, pada jumlah sampel yang besar, uji *Kolmogorov-Smirnov* cenderung sangat sensitif terhadap penyimpangan kecil, sehingga sering menunjukkan hasil signifikan meskipun secara substantif distribusi residual masih dapat dianggap mendekati normal. Oleh karena itu, interpretasi tidak hanya didasarkan pada nilai *Asymp. Sig.*, tetapi juga mempertimbangkan nilai *Monte Carlo Sig. (2-tailed)* yang pada hasil pengujian ini sebesar

0,001 serta nilai *Test Statistic* sebesar 0,066 yang masih menunjukkan penyimpangan relatif kecil.

Dengan mempertimbangkan jumlah sampel yang besar ($N = 365$) dan nilai statistik uji yang relatif rendah, distribusi residual pada model regresi masih dapat dinilai mendekati normal dan tetap layak digunakan dalam analisis regresi. Dengan demikian, model regresi pada persamaan pengaruh kualitas pelayanan, nilai tarif, dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien dapat dilanjutkan ke tahap pengujian berikutnya.

Uji Multikolinearitas

Tabel 13. Hasil Uji Multikolinearitas Persamaan X_1 , X_2 , Y terhadap Z

Coefficients ^a								
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	4,247	1,464		2,900	,004		
	X1	,061	,036	,099	1,689	,092	,451	2,218
	X2	,154	,058	,153	2,670	,008	,473	2,113
	Y	,555	,080	,502	6,894	<,001	,293	3,411

a. Dependent Variable: Z

a. Dependent Variable: Z

Sumber: Hasil Penelitian (2026)

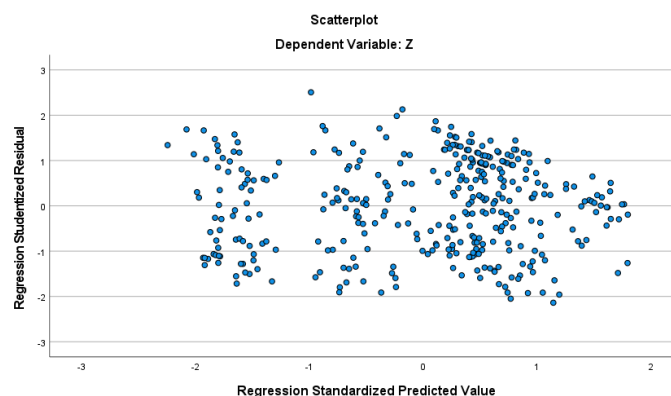
Berdasarkan Tabel 13, nilai Tolerance untuk variabel kualitas pelayanan (X_1) sebesar 0,451, nilai tarif (X_2) sebesar 0,473, dan kepuasan pasien (Y) sebesar 0,293. Seluruh nilai tersebut berada di atas batas minimal 0,10. Sementara itu, nilai VIF masing-masing variabel adalah 2,218 untuk X_1 , 2,113 untuk X_2 , dan 3,411 untuk Y, yang seluruhnya berada di bawah batas maksimum 10.

Hasil ini menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang tinggi antar variabel independen dalam model regresi. Dengan kata lain, masing-masing variabel memiliki kontribusi yang berbeda dalam menjelaskan loyalitas pasien dan tidak saling bertumpang tindih secara berlebihan.

Dalam konteks penelitian rumah sakit, hasil ini menunjukkan bahwa loyalitas pasien lebih banyak dipengaruhi oleh tingkat kepuasan yang dirasakan selama perawatan, serta persepsi terhadap tarif pelayanan. Kualitas pelayanan tetap berperan, namun pengaruhnya tidak langsung terhadap loyalitas, melainkan melalui kepuasan pasien sebagai variabel perantara.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model regresi pada persamaan X_1 , X_2 , dan Y terhadap Z tidak mengalami gejala multikolinearitas dan layak digunakan untuk analisis selanjutnya.

Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Hasil Penelitian (2026)

Gambar 2. Scatterplot Uji Heteroskedastisitas X_1 , X_2 , Y terhadap Z

Berdasarkan hasil scatterplot, terlihat bahwa titik-titik residual menyebar secara acak di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y. Sebaran titik tidak membentuk pola tertentu, baik pola mengerucut, melebar, maupun bergelombang. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa secara visual model regresi tidak memperlihatkan gejala heteroskedastisitas.

Untuk memperkuat hasil pengamatan visual, pengujian dilanjutkan menggunakan uji Glejser. Dalam uji ini, model dinyatakan tidak mengalami heteroskedastisitas apabila nilai signifikansi masing-masing variabel independen lebih besar dari 0,05.

Tabel 14. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6,703		8,802	<,001
	X1	-,032	,019	-,131	,092
	X2	-,040	,030	-,101	,182
	Y	,008	,042	,018	,850

a. Dependent Variable: abs

Sumber: Hasil Penelitian (2026)

Berdasarkan Tabel 14, hasil uji menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X_1) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,092, variabel nilai tarif (X_2) sebesar 0,182, dan variabel kepuasan pasien (Y) sebesar 0,850. Seluruh nilai signifikansi tersebut lebih besar dari 0,05, sehingga menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap residual absolut.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa model regresi pada persamaan pengaruh kualitas pelayanan, nilai tarif, dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien tidak mengalami gejala heteroskedastisitas. Dengan demikian, varians residual dalam model regresi dapat dinyatakan konstan dan model telah memenuhi salah satu asumsi klasik, sehingga layak digunakan untuk analisis regresi lebih lanjut.

Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Persamaan Regresi X_1 dan X_2 terhadap Y

Analisis regresi pada persamaan ini dilakukan untuk mengkaji hubungan serta besarnya pengaruh kualitas pelayanan (X_1) dan nilai tarif (X_2) terhadap kepuasan pasien (Y) pada pasien rawat inap. Pengujian ini menjadi bagian penting dalam penelitian karena kepuasan pasien merupakan indikator utama dalam menilai keberhasilan pelayanan rumah sakit, sekaligus menjadi dasar terbentuknya loyalitas pasien.

Kualitas pelayanan dalam penelitian ini mencerminkan pengalaman pasien selama menjalani perawatan, yang meliputi aspek bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati tenaga kesehatan. Sementara itu, nilai tarif menggambarkan persepsi pasien terhadap kesesuaian biaya yang dikeluarkan dengan manfaat, fasilitas, serta pelayanan yang diterima selama dirawat.

Melalui analisis regresi linear, penelitian ini berupaya melihat sejauh mana kedua variabel tersebut mampu menjelaskan variasi kepuasan pasien. Selain itu, analisis ini juga digunakan untuk mengetahui arah hubungan yang terjadi, apakah peningkatan kualitas pelayanan dan kesesuaian tarif akan diikuti dengan peningkatan kepuasan pasien.

Dalam konteks pelayanan rumah sakit, hubungan ini menjadi penting karena pasien tidak hanya menilai pelayanan dari sisi medis, tetapi juga mempertimbangkan kenyamanan, sikap petugas, serta beban biaya yang harus ditanggung. Oleh karena itu, kepuasan pasien terbentuk dari kombinasi antara pengalaman pelayanan yang diterima dan persepsi terhadap nilai yang diperoleh.

Hasil dari analisis ini nantinya akan menunjukkan variabel mana yang memiliki pengaruh lebih dominan terhadap kepuasan pasien, sehingga dapat menjadi dasar bagi manajemen rumah sakit dalam menentukan prioritas perbaikan layanan. Selain itu, hasil ini juga menjadi tahap awal dalam melihat peran kepuasan pasien sebagai variabel intervening dalam membentuk loyalitas pasien pada analisis selanjutnya.

Koefisien Determinasi (*R Square*)

Tabel 15. Koefisien Determinasi Persamaan X_1 dan X_2 terhadap Y

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,841 ^a	,707	,705	3,48814

a. Predictors: (Constant), X_2 , X_1

Sumber: Hasil Penelitian (2026)

Berdasarkan Tabel 15, diperoleh nilai R sebesar 0,841 yang menunjukkan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan dan nilai tarif dengan kepuasan pasien tergolong kuat. Hal ini mengindikasikan bahwa kedua variabel independen memiliki keterkaitan yang erat dengan kepuasan pasien.

Nilai *R Square* (R^2) sebesar 0,707 menunjukkan bahwa sebesar 70,7% variasi kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan dan nilai tarif, sedangkan sisanya sebesar 29,3% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

Nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,705 menunjukkan bahwa setelah dilakukan penyesuaian terhadap jumlah variabel dan sampel, model tetap memiliki kemampuan yang tinggi dalam menjelaskan kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan cukup stabil dan tidak mengalami penyimpangan yang berarti.

Nilai *Std. Error of the Estimate* sebesar 3,48814 menunjukkan tingkat kesalahan prediksi model terhadap kepuasan pasien masih dalam batas yang dapat diterima.

Selain itu, nilai *R Square* yang tinggi menunjukkan bahwa model yang digunakan memiliki kemampuan yang baik dalam menjelaskan hubungan antar variabel, sehingga secara keseluruhan model regresi dapat dikatakan signifikan dan layak digunakan dalam analisis lebih lanjut.

Dalam konteks pelayanan rumah sakit, hasil ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan nilai tarif merupakan faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap. Semakin baik pelayanan yang diberikan dan semakin sesuai tarif yang dirasakan, maka tingkat kepuasan pasien akan semakin meningkat.

Uji Simultan (Uji F)

Tabel 16. Hasil Uji Simultan (Uji F)
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	10621,146	2	5310,573	436,470	<,001 ^b
	Residual	4404,490	362	12,167		
	Total	15025,636	364			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X_2 , X_1

Sumber: Hasil Penelitian (2026)

Berdasarkan Tabel 16, diperoleh nilai F hitung sebesar 436,470 dengan tingkat signifikansi $< 0,001$. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05, sehingga dapat

disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan nilai tarif secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Nilai F hitung yang tinggi menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan memiliki kemampuan yang kuat dalam menjelaskan variasi kepuasan pasien. Hal ini mengindikasikan bahwa perubahan pada kualitas pelayanan dan nilai tarif akan secara bersama-sama memengaruhi tingkat kepuasan pasien selama menjalani perawatan di rumah sakit.

Dalam konteks pelayanan kesehatan, hasil ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien tidak hanya ditentukan oleh satu faktor saja, tetapi merupakan hasil dari kombinasi antara kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga medis dan non-medis, serta kesesuaian tarif yang dirasakan oleh pasien. Kedua aspek tersebut saling melengkapi dalam membentuk persepsi pasien terhadap layanan rumah sakit.

Dengan demikian, model penelitian yang diajukan dinyatakan layak digunakan untuk analisis lebih lanjut, karena variabel kualitas pelayanan dan nilai tarif terbukti secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Uji parsial (uji t)

Tabel 17. Hasil Uji Parsial (Uji t)
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.762	.956		-.797	.426
	X1	.333	.016	.597	20,978	<.001
	X2	.522	.026	.571	20,050	<.001

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Hasil Penelitian (2026)

Berdasarkan Tabel 17, dapat dijelaskan bahwa Variabel kualitas pelayanan (X_1) menunjukkan nilai t hitung sebesar 20,978 dengan tingkat signifikansi $< 0,001$. Nilai tersebut lebih kecil dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka tingkat kepuasan pasien juga akan meningkat.

Variabel nilai tarif (X_2) memiliki nilai t hitung sebesar 20,050 dengan tingkat signifikansi $< 0,001$. Nilai ini juga lebih kecil dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai tarif berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Artinya, kesesuaian tarif dengan pelayanan yang diterima turut menentukan tingkat kepuasan pasien.

Jika dibandingkan antara kedua variabel independen, kualitas pelayanan (X_1) memiliki nilai t hitung yang sedikit lebih tinggi dibandingkan nilai tarif (X_2). Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang lebih dominan terhadap kepuasan pasien dibandingkan dengan nilai tarif.

Dalam konteks pelayanan rumah sakit, hasil ini mengindikasikan bahwa pasien cenderung lebih menitikberatkan pada kualitas pelayanan yang diterima, seperti kecepatan layanan, sikap petugas, dan kenyamanan selama perawatan. Meskipun demikian, aspek tarif tetap menjadi pertimbangan penting dalam membentuk kepuasan pasien.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan nilai tarif secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, sehingga kedua variabel tersebut layak dipertahankan dalam model penelitian.

Analisis Regresi Linear Model 2 ($X_1, X_2, Y \rightarrow Z$) Koefisien Determinasi (*R Square*)

Tabel 18. Koefisien Determinasi Model 2

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,771 ^a	,594	,591	4,54047

a. Predictors: (Constant), X2.2, X1.1, Y

Sumber: Hasil Penelitian (2026)

Berdasarkan Tabel 18, diperoleh nilai *R* sebesar 0,771, yang menunjukkan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan, nilai tarif, dan kepuasan pasien dengan loyalitas pasien berada pada kategori kuat. Hal ini menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut memiliki keterkaitan yang cukup erat dalam membentuk loyalitas pasien.

Nilai *R Square* sebesar 0,594 menunjukkan bahwa sebesar 59,4% variasi loyalitas pasien dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan, nilai tarif, dan kepuasan pasien. Sementara itu, sebesar 40,6% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian, seperti kepercayaan pasien, citra rumah sakit, pengalaman pelayanan sebelumnya, maupun faktor emosional pasien.

Nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,591 menunjukkan bahwa setelah dilakukan penyesuaian terhadap jumlah variabel dalam model, kemampuan model dalam menjelaskan loyalitas pasien tetap stabil. Hal ini mengindikasikan bahwa model yang digunakan cukup baik dan tidak mengalami distorsi akibat jumlah variabel independen yang digunakan.

Adapun nilai *Std. Error of the Estimate* sebesar 4,54047 menunjukkan tingkat kesalahan prediksi dalam model. Nilai ini relatif kecil, sehingga model dapat dikatakan memiliki tingkat ketepatan yang cukup baik dalam memprediksi loyalitas pasien.

Loyalitas pasien merupakan hasil dari kombinasi antara kualitas pelayanan yang baik, kesesuaian tarif yang dirasakan pasien, serta tingkat kepuasan yang diperoleh selama menjalani perawatan. Dengan demikian, peningkatan loyalitas pasien dapat dicapai melalui perbaikan kualitas layanan yang berkelanjutan serta pengelolaan tarif yang sesuai dengan harapan pasien.

Uji Simultan (Uji F)

Tabel 19. Hasil Uji Simultan (Uji F) Model 2
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	10897,306	3	3632,435	176,196	<,001 ^b
	Residual	7442,325	361	20,616		
	Total	18339,630	364			

a. Dependent Variable: Z

b. Predictors: (Constant), X2.2, X1.1, Y

Sumber: Hasil Penelitian (2026)

Berdasarkan Tabel 19, diperoleh nilai *F* hitung sebesar 176,196 dengan tingkat signifikansi < 0,001. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan, nilai tarif, dan kepuasan pasien secara bersama-sama berpengaruh terhadap loyalitas pasien.

Nilai *F* hitung yang cukup besar menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan memiliki kemampuan yang baik dalam menjelaskan variasi loyalitas pasien. Hal ini mengindikasikan bahwa ketiga variabel tersebut memiliki peran yang saling melengkapi dalam membentuk loyalitas pasien selama menjalani perawatan di rumah sakit.

Dalam konteks pelayanan kesehatan, hasil ini menunjukkan bahwa loyalitas pasien tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan tarif secara langsung, tetapi juga oleh tingkat kepuasan yang dirasakan pasien. Kepuasan pasien dalam hal ini berperan sebagai faktor penting yang memperkuat hubungan antara kualitas pelayanan dan nilai tarif terhadap loyalitas pasien.

Dengan demikian, model regresi pada penelitian ini dinyatakan layak digunakan untuk analisis lebih lanjut, karena variabel kualitas pelayanan, nilai tarif, dan kepuasan pasien terbukti secara simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien.

Uji Parsial (Uji t)

Tabel 20. Hasil Uji Parsial (Uji t) Model 2

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	13,837	1,198		11,553
	Y	1,335	,063	1,208	21,324
	X1.1	-,285	,028	-,476	-10,091
	X2.2	-,457	,043	-,482	-10,656

a. Dependent Variable: Z

Sumber: Hasil Penelitian (2026)

Berdasarkan Tabel 20, seluruh variabel independen menunjukkan nilai signifikansi di bawah 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan, nilai tarif, dan kepuasan pasien masing-masing berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pasien.

Variabel kepuasan pasien (Y) memiliki nilai t hitung sebesar 21,324 dengan tingkat signifikansi $< 0,001$, yang menunjukkan bahwa kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Nilai t yang paling tinggi dibandingkan variabel lainnya menunjukkan bahwa kepuasan pasien merupakan faktor yang paling dominan dalam membentuk loyalitas pasien.

Variabel kualitas pelayanan (X_1) memiliki nilai t hitung sebesar -10,091 dengan tingkat signifikansi $< 0,001$. Meskipun nilai t bernilai negatif, variabel ini tetap berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pasien. Arah negatif tersebut dapat terjadi karena adanya hubungan tidak langsung melalui variabel kepuasan pasien sebagai variabel intervening, sehingga pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas menjadi lebih kecil atau berlawanan arah setelah dimasukkan variabel kepuasan ke dalam model.

Hal yang sama juga terjadi pada variabel nilai tarif (X_2) yang memiliki nilai t hitung sebesar -10,656 dengan tingkat signifikansi $< 0,001$. Nilai ini menunjukkan bahwa nilai tarif berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien, namun dengan arah hubungan negatif dalam model langsung. Kondisi ini mengindikasikan bahwa pengaruh utama nilai tarif terhadap loyalitas lebih banyak melalui kepuasan pasien dibandingkan secara langsung.

Dalam konteks pelayanan rumah sakit, hasil ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien menjadi faktor kunci dalam membentuk loyalitas. Meskipun kualitas pelayanan dan tarif tetap berperan, pengaruh keduanya akan lebih efektif dalam meningkatkan loyalitas apabila terlebih dahulu mampu meningkatkan kepuasan pasien.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa secara parsial seluruh variabel dalam model kedua berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien, dengan kepuasan pasien sebagai variabel yang memiliki pengaruh paling dominan.

Hasil Uji Sobel

Tabel 21. Hasil Uji Sobel

Variabel Independen	Variabel Intervening	Variabel Dependen	Z Hitung	Sig.	Keputusan
Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pasien	Loyalitas Pasien	6,581	0,000	Signifikan
Nilai Tarif	Kepuasan Pasien	Loyalitas Pasien	6,557	0,000	Signifikan

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2026

Berdasarkan Tabel 21, pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien menghasilkan nilai Z hitung sebesar 6,581 dengan nilai signifikansi 0,000. Nilai tersebut lebih besar dari 1,96 dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien mampu memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien rawat inap di RS Permata Hati Metro Lampung. Dengan demikian, Hipotesis 7 (H7) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien rawat inap di RS Permata Hati Metro Lampung dinyatakan diterima. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit akan meningkatkan kepuasan pasien, yang selanjutnya mendorong terbentuknya loyalitas pasien terhadap rumah sakit.

Selanjutnya, pengaruh nilai tarif terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien menghasilkan nilai Z hitung sebesar 6,557 dengan nilai signifikansi 0,000. Nilai tersebut lebih besar dari 1,96 dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien mampu memediasi pengaruh nilai tarif terhadap loyalitas pasien rawat inap di RS Permata Hati Metro Lampung. Dengan demikian, Hipotesis 8 (H8) yang menyatakan bahwa nilai tarif berpengaruh terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien rawat inap di RS Permata Hati Metro Lampung dinyatakan diterima. Hasil tersebut menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap kesesuaian tarif pelayanan turut membentuk loyalitas pasien melalui peningkatan kepuasan yang dirasakan selama menerima pelayanan.

Secara keseluruhan, hasil uji Sobel membuktikan bahwa kepuasan pasien berperan sebagai variabel intervening dalam hubungan antara kualitas pelayanan dan loyalitas pasien maupun hubungan antara nilai tarif dan loyalitas pasien. Hal ini menunjukkan bahwa loyalitas pasien tidak hanya dipengaruhi secara langsung oleh kualitas pelayanan dan nilai tarif, tetapi juga melalui tingkat kepuasan yang diperoleh pasien selama menjalani perawatan di RS Permata Hati Metro Lampung. Dengan kata lain, semakin baik kualitas pelayanan dan semakin sesuai tarif yang dirasakan pasien, maka kepuasan pasien akan semakin meningkat dan pada akhirnya memperkuat loyalitas pasien terhadap rumah sakit.

Hasil Uji Hipotesis

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien

Hasil uji parsial menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki nilai t hitung sebesar 20,978 dengan tingkat signifikansi $<0,001$. Nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga medis maupun non-medis di RS Permata Hati Metro Lampung, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien yang dirasakan selama menjalani perawatan. Dengan demikian, hipotesis pertama diterima.

2. Pengaruh Nilai Tarif terhadap Kepuasan Pasien

Nilai tarif menunjukkan nilai t hitung sebesar 20,050 dengan tingkat signifikansi $<0,001$. Hasil ini menunjukkan bahwa nilai tarif berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Hal ini mengindikasikan bahwa kesesuaian antara biaya yang dikeluarkan dengan pelayanan dan fasilitas yang diterima menjadi pertimbangan penting bagi pasien dalam menilai kepuasan selama dirawat di RS Permata Hati Metro Lampung. Dengan demikian hipotesis kedua diterima.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien

Pada model kedua, kualitas pelayanan memiliki nilai t hitung sebesar -10,091 dengan tingkat signifikansi $<0,001$. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien.

Arah hubungan yang negatif menunjukkan bahwa setelah memasukkan variabel kepuasan pasien ke dalam model, pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas menjadi lebih kecil. Kondisi ini menegaskan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas lebih dominan melalui kepuasan pasien. Dengan demikian, hipotesis ketiga diterima.

4. Pengaruh Nilai Tarif terhadap Loyalitas Pasien

Nilai tarif memiliki nilai t hitung sebesar -10,656 dengan tingkat signifikansi $<0,001$. Hasil ini menunjukkan bahwa nilai tarif berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien.

Arah negatif yang muncul mengindikasikan bahwa pengaruh langsung nilai tarif terhadap loyalitas pasien relatif lebih kecil dibandingkan pengaruh tidak langsung melalui kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa pasien cenderung menjadi loyal apabila merasa puas terlebih dahulu terhadap layanan yang diterima. Dengan demikian hipotesis keempat diterima.

5. Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien

Kepuasan pasien memiliki nilai t hitung sebesar 21,324 dengan tingkat signifikansi $<0,001$. Nilai ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien.

Hal ini menunjukkan bahwa pasien yang merasa puas terhadap pelayanan di RS Permata Hati Metro Lampung cenderung memiliki keinginan untuk kembali menggunakan layanan, merekomendasikan kepada orang lain, serta tidak mudah berpindah ke rumah sakit lain. Dengan demikian hipotesis kelima diterima.

6. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Tarif terhadap Kepuasan Pasien Secara Simultan

Hasil uji simultan (uji F) pada model pertama menunjukkan nilai F hitung sebesar 436,470 dengan tingkat signifikansi $<0,001$. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan nilai tarif secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Hal ini mengindikasikan bahwa kepuasan pasien di RS Permata Hati Metro Lampung terbentuk dari kombinasi antara kualitas pelayanan yang diberikan dan kesesuaian tarif yang dirasakan pasien. Dengan demikian hipotesis keenam diterima.

7. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, dan kepuasan pasien juga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Selain itu, pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas menjadi lebih kecil setelah variabel kepuasan dimasukkan ke dalam model.

Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien berperan sebagai variabel intervening yang memperkuat hubungan antara kualitas pelayanan dan loyalitas pasien. Dengan kata lain, peningkatan kualitas pelayanan akan lebih efektif dalam meningkatkan loyalitas apabila mampu meningkatkan kepuasan pasien terlebih dahulu. Dengan demikian hipotesis ketujuh diterima.

8. Pengaruh Nilai Tarif terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pasien

Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai tarif berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, dan kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Sementara itu, pengaruh langsung nilai tarif terhadap loyalitas menjadi lebih kecil setelah dimasukkan variabel kepuasan pasien.

Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien memediasi pengaruh nilai tarif terhadap loyalitas pasien. Artinya, persepsi pasien terhadap kewajaran tarif akan berdampak pada loyalitas apabila diikuti dengan tingkat kepuasan yang baik. Dengan demikian hipotesis kedelapan diterima.

Berdasarkan seluruh hasil pengujian, dapat disimpulkan bahwa semua hipotesis dalam penelitian ini diterima. Kualitas pelayanan dan nilai tarif terbukti berpengaruh terhadap kepuasan pasien serta loyalitas pasien, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui kepuasan pasien sebagai variabel intervening.

Dalam konteks pelayanan di RS Permata Hati Metro Lampung, hasil ini menunjukkan bahwa upaya peningkatan loyalitas pasien tidak dapat dilepaskan dari peningkatan kualitas pelayanan dan pengelolaan tarif yang sesuai dengan harapan pasien. Kepuasan pasien menjadi faktor kunci yang memperkuat hubungan tersebut, sehingga perlu menjadi fokus utama dalam pengelolaan layanan rumah sakit.

Pembahasan

Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif menunjukkan bahwa secara umum persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan, nilai tarif, kepuasan, dan loyalitas berada pada kategori baik. Hal ini tercermin dari dominasi jawaban responden pada skala setuju dan sangat setuju pada sebagian besar indikator.

Pada variabel kualitas pelayanan, pasien menilai bahwa aspek kebersihan ruang perawatan, sikap petugas, serta ketepatan pelayanan sudah berjalan dengan baik. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy telah mampu memberikan pengalaman pelayanan yang positif bagi pasien rawat inap di RS Permata Hati Metro Lampung.

Pada variabel nilai tarif, sebagian besar responden menilai bahwa tarif yang dikenakan relatif sesuai dengan fasilitas dan pelayanan yang diterima. Meskipun demikian, terdapat beberapa responden yang masih memberikan penilaian cukup, yang mengindikasikan bahwa persepsi terhadap keterjangkauan tarif masih dapat ditingkatkan.

Selanjutnya, pada variabel kepuasan pasien, hasil deskriptif menunjukkan bahwa pasien merasa cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan. Kepuasan ini tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, tetapi juga oleh kenyamanan lingkungan dan pengalaman selama menjalani perawatan.

Sementara itu, pada variabel loyalitas pasien, sebagian besar responden menunjukkan kecenderungan untuk kembali menggunakan layanan rumah sakit dan merekomendasikannya kepada orang lain. Hal ini menunjukkan bahwa RS Permata Hati Metro Lampung telah mampu membangun hubungan yang cukup baik dengan pasien.

Analisis Verifikatif

Analisis verifikatif dilakukan untuk menguji kebenaran hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini melalui uji regresi, baik secara parsial maupun simultan. Pengujian ini bertujuan untuk memastikan hubungan kausal antar variabel yang diteliti, khususnya dalam konteks pelayanan kesehatan di RS Permata Hati Metro Lampung.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai t sebesar 20,978 dan signifikansi $<0,001$. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka tingkat kepuasan pasien akan meningkat. Hasil ini sejalan dengan penelitian Khodijah dkk. (2024) yang

menyatakan bahwa kualitas pelayanan menjadi faktor utama dalam membentuk kepuasan pasien, terutama pada dimensi keandalan, daya tanggap, dan empati tenaga medis, yang menegaskan bahwa aspek responsiveness dan tangible memiliki hubungan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap.

Nilai tarif juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai t sebesar 20,050 dan signifikansi $<0,001$. Hal ini menunjukkan bahwa kesesuaian antara biaya yang dikeluarkan dengan manfaat yang diterima menjadi pertimbangan penting bagi pasien. Temuan ini didukung oleh penelitian Rao dkk. (2025) yang menunjukkan bahwa persepsi nilai (*perceived value*) memiliki hubungan langsung dengan kepuasan pasien dalam layanan kesehatan yang menegaskan bahwa kesesuaian antara biaya dan manfaat pelayanan menjadi determinan utama kepuasan pasien.

Selanjutnya, kualitas pelayanan dan nilai tarif secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai F sebesar 436,470 dan signifikansi $<0,001$. Hal ini menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut secara bersama-sama mampu menjelaskan kepuasan pasien secara kuat. Temuan Jannah (2025) ini memperkuat hasil penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa kombinasi kualitas pelayanan dan persepsi biaya merupakan determinan utama kepuasan pasien rumah sakit, yang menemukan bahwa kualitas pelayanan dan persepsi biaya secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap.

Pada model kedua, kepuasan pasien terbukti berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien dengan nilai t sebesar 21,324 dan signifikansi $<0,001$. Hal ini menunjukkan bahwa pasien yang merasa puas cenderung memiliki keinginan untuk kembali menggunakan layanan dan merekomendasikannya kepada orang lain. Hasil ini sejalan dengan penelitian Hidayat dkk. (2025) yang menunjukkan bahwa kepuasan pasien merupakan faktor utama pembentuk loyalitas dalam layanan kesehatan, yang menyimpulkan bahwa kepuasan memiliki pengaruh langsung dan signifikan terhadap loyalitas pasien.

Menariknya, kualitas pelayanan dan nilai tarif menunjukkan pengaruh langsung yang signifikan terhadap loyalitas, namun dengan arah negatif ($t = -10,091$ dan $t = -10,656$, sig $<0,001$). Kondisi ini menunjukkan bahwa setelah memasukkan variabel kepuasan pasien, pengaruh langsung kedua variabel tersebut menjadi lebih kecil. Hal ini mengindikasikan adanya peran mediasi dari kepuasan pasien. Temuan ini sejalan dengan penelitian Sumarni & Rizky (2025) yang menyatakan bahwa kepuasan pasien berperan sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara kualitas pelayanan dan loyalitas pasien, yang menjelaskan bahwa pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas sebagian besar terjadi melalui kepuasan pasien.

Hasil uji simultan pada model kedua menunjukkan nilai F sebesar 176,196 dengan signifikansi $<0,001$, yang berarti kualitas pelayanan, nilai tarif, dan kepuasan pasien secara bersama-sama berpengaruh terhadap loyalitas pasien. Hal ini menunjukkan bahwa loyalitas pasien merupakan hasil dari interaksi berbagai faktor yang saling berkaitan.

Nilai koefisien determinasi sebesar $R^2 = 0,594$ menunjukkan bahwa sebesar 59,4% loyalitas pasien dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan, nilai tarif, dan kepuasan pasien, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian, seperti kepercayaan, citra rumah sakit, dan pengalaman pasien sebelumnya.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien berperan sebagai variabel intervening yang memperkuat hubungan antara kualitas pelayanan dan nilai tarif terhadap loyalitas pasien. Dengan kata lain, peningkatan kualitas pelayanan dan pengelolaan tarif akan lebih efektif dalam meningkatkan loyalitas apabila mampu meningkatkan kepuasan pasien terlebih dahulu. Hal ini menjadi penting bagi manajemen RS Permata Hati Metro Lampung dalam merancang strategi peningkatan kualitas layanan yang berorientasi pada pengalaman dan kepuasan pasien.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, seluruh variabel berada pada kategori baik, dengan kualitas pelayanan memperoleh nilai rata-rata tertinggi (4,09), diikuti kepuasan pasien (4,07), loyalitas pasien (4,01), dan nilai tarif (3,98). Meskipun demikian, aspek ketepatan tindakan medis, keterjangkauan tarif, ketersediaan fasilitas, dan kesediaan pasien tetap memilih rumah sakit di tengah adanya alternatif lain masih perlu ditingkatkan. Hasil pengujian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan nilai tarif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien maupun loyalitas pasien. Kepuasan pasien juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap loyalitas serta menjadi variabel yang paling dominan. Selain itu, kualitas pelayanan dan nilai tarif secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Pengujian mediasi menunjukkan bahwa kepuasan pasien mampu memediasi pengaruh kualitas pelayanan dan nilai tarif terhadap loyalitas pasien, sehingga loyalitas pasien tidak hanya dipengaruhi secara langsung oleh kualitas pelayanan dan nilai tarif, tetapi juga sangat ditentukan oleh tingkat kepuasan pasien. Dengan demikian, peningkatan loyalitas pasien di RS Permata Hati Metro Lampung dapat diwujudkan melalui peningkatan kualitas pelayanan yang konsisten, pengelolaan tarif yang sesuai dengan harapan pasien, serta menjadikan kepuasan pasien sebagai prioritas utama dalam pelayanan rumah sakit.

REFERENSI

- All Habsy, B., Dianing Armania, S., Badriyatus Sholikah, E., Hafizhah, M., & Putri Maharani, A. (2024). Memahami konsep dasar organisasi dan manajemen. *Journal of Comprehensive Science (JCS)*, 3(12), 5319–5332. <https://doi.org/10.59188/jcs.v3i12.2908>
- Ariani Salsabila, T., Eka Purwanda, & Farida Yuliaty. (2024). Kualitas pelayanan sebagai faktor penentu kepuasan dan loyalitas pasien di rumah sakit. *EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 4(1), 1105–1120. <https://doi.org/10.56799/ekoma.v4i1.5359>
- Hidayat, A. W., Julia, J., & Maulana, M. R. (2025). Analisis kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan. *Journal of Health Research Science*, 5(1), 196–204. <https://doi.org/10.34305/jhrs.v5i1.1722>
- Jannah, W. M. (2025). The effect of hospital service quality, perceived value, and perceived price on patient loyalty and patient satisfaction. *Almana: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 9(2), 307–315. <https://doi.org/10.36555/almana.v9i2.2877>
- Khodijah, R., Akhmad Dwi Priyatno, & Syntia Rahutami. (2024). Analysis of service quality on patient satisfaction in inpatient installations of regional hospital 2024. *Cendekia Medika: Jurnal Stikes Al-Ma'arif Baturaja*, 9(2), 265–273. <https://doi.org/10.52235/cendekiamedika.v9i2.391>
- Lende, S., Yadi, S., & Zaharuddin. (2025). Dampak sistem informasi manajemen, kualitas pelayanan, dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit XYZ. *Arus Jurnal Sosial dan Humaniora*, 5(1), 223–231. <https://doi.org/10.57250/ajsh.v5i1.1040>
- Mursalin, A., Gmt, C., Aist, C., Setiawan, H. D. A., Kom, S., Septiawan, D. F. E., Yuliani, W., & Si, S. (2025). *Manajemen rumah sakit*.
- Rao, X., Luo, L., Xiang, J., & Wang, X. (2025). The impact of perceived value, customer expectations, and patient experience on the satisfaction of contracted patients in hospitals. *BMC Health Services Research*, 25(1), 7. <https://doi.org/10.1186/s12913-024-12118-1>
- Rosilawati, R., Ariawaty, R. R. N., & Syahidin, R. (2025). The influence of service quality and patient experience on inpatient satisfaction. *Journal La Medihealtico*, 6(5), 1322–1336. <https://doi.org/10.37899/journallamedihealtico.v6i5.2638>
- Sitepu, M., & Kosasih, K. (2024). Analisis loyalitas pasien dan kepuasan pasien: Pendekatan kajian literatur dengan kualitas pelayanan rumah sakit sebagai variabel intervening. *Jurnal Penelitian Inovatif*, 4(4), 2047–2058. <https://doi.org/10.54082/jupin.834>

- Sumarni, S., & Rizky, W. (2025). Evaluasi kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di era JKN: Studi kasus menggunakan indikator HCAHPS. *Indonesian Journal of Hospital Administration*, 8(2), 65. [https://doi.org/10.21927/ijhaa.2025.8\(2\).65-81](https://doi.org/10.21927/ijhaa.2025.8(2).65-81)
- Harmen, E. L., Sari, F. Y., Herman, P. W., & Alhamda, S. (2025). Hubungan kepuasan pasien terhadap loyalitas di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Payakumbuh: Studi *cross-sectional*. *Indonesian Journal of Hospital Administration*, 8(2), 117. [https://doi.org/10.21927/ijhaa.2025.8\(2\).117-129](https://doi.org/10.21927/ijhaa.2025.8(2).117-129)
- Kurniawan, T. R., Herman, H., Wicara, D. G., & Rofidah, S. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dengan loyalitas pasien sebagai variabel mediasi pada Rumah Sakit Umum Daerah Riau. *Jurnal Daya Saing*, 11(1), 132–141. <https://doi.org/10.35446/dayasaing.v11i1.2180>
- Puspita, M., & Paramata, V. (2024). The influence of service quality and patient satisfaction on inpatient loyalty in the hospital service industry. *Journal of Community Health Provision*, 4(2), 118–124. <https://doi.org/10.55885/jchp.v4i2.406>
- Utari, I. A. L. A., Kosasih, K., & Asnar, E. S. M. (2025). Analisis kualitas layanan terhadap kepuasan pasien dan implikasinya terhadap loyalitas pasien rawat inap (Studi di RSUD Taman Husada Kota Bontang Kalimantan Timur). *Jurnal Ners*, 9(4), 6887–6896. <https://doi.org/10.31004/jn.v9i4.50384>