

# ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DAN SARANA PRASARANA TERHADAP LOYALITAS PASIEN DIMODERASI OLEH VARIABEL KEPUASAN PASIEN

Anne Putri<sup>1\*</sup>, Eka Ferhani Zain<sup>1</sup>, Yulihhasri<sup>2</sup>, Eka Hendrayani<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Magister Manajemen, Institut Teknologi Dan Bisnis Haji Agus Salim

<sup>2</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Andalas

<sup>3</sup>Prodi S1 Akuntansi, Institut Teknologi dan Bisnis Haji Agus Salim

\*email korespondensi: [anne\\_kop10@yahoo.com](mailto:anne_kop10@yahoo.com)

## Abstrak

*Penelitian ini dilakukan di fasilitas kesehatan tingkat pertama yaitu di Densthetica Clinic Payakumbuh. Tujuan penelitian ini untuk melihat pengaruh Kualitas Pelayanan, Sarana dan Prasarana dan Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas pasien di Densthetica Clinic Payakumbuh, untuk dapat menentukan kebijakan pelayanan yang tepat, khususnya dalam pelayanan kepada pasien. Sampel yang diambil pada penelitian ini adalah sebanyak 80 orang dengan teknik pengambilan sampel berupa convenience sampling. Metode pengumpulan data dengan wawancara dan menyebarkan kuesioner kepada responden. Teknik analisis data merupakan teknik analisis kuantitatif dengan menggunakan Structural Equation Modelling-Partial Least Square (SEM PLS). Hasil penelitian didapatkan bahwa kualitas pelayanan, sarana prasarana dan kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien dan kepuasan pasien memperkuat hubungan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien.*

**Kata Kunci:** kualitas pelayanan; sarana prasarana; kepuasan pasien; loyalitas

## 1. PENDAHULUAN

Permintaan terhadap layanan medis bertambah seiring dengan harapan hidup yang semakin meningkat serta pertumbuhan populasi yang semakin tinggi. Sektor pelayanan medis seperti klinik pengobatan (fasilitas kesehatan) akan terpengaruh oleh populasi yang semakin berkembang tersebut. Menurut (Kurtz D.L and Clow KE, 1998), banyak orang menganggap bahwa tingkat kualitas pelayanan sudah menurun selama dua dekade terakhir.

Menurut (Kurtz D.L. and Clow KE, 1998) ada beberapa hal yang menjadi penyebab menurunnya kualitas pelayanan tersebut. Pertama globalisasi ekonomi telah memaksa bisnis untuk bersaing dalam kancah internasional sehingga menyebabkan banyak perusahaan melakukan pemotongan biaya pelayanan untuk menekan meningkatnya biaya. Kedua, deregulasi diberbagai bidang industri telah membawa perusahaan banting perang harga yang kemudian menyebabkan pemotongan biaya pelayanan. Ketiga pengurangan tenaga kerja diberbagai bidang telah menyebabkan sulitnya mempekerjakan pekerja pelayanan jasa yang kompeten. Untuk mengkompensasikan meningkatnya biaya pelayanan, banyak perusahaan menggantinya dengan komputer dan mesin untuk melayani konsumen. Hal ini menyebabkan munculnya fasilitas *self service* dan prosedur *self service* untuk konsumen. Faktor penyebab lain menurunnya kualitas pelayanan adalah orientasi tujuan jangka pendek dari perusahaan jasa. Untuk mendapatkan keuntungan segera perusahaan mencari jalan efisiensi dalam operasinya. Standardisasi operasional telah menyebabkan pegawai dituntut untuk meningkatkan produktifitas sehingga pelayanan terhadap konsumen menjadi nomor dua (Kurtz D.L. and Clow KE, 1998)

Salah satu perusahaan jasa yang perlu memberikan perhatian lebih terhadap kualitas pelayanannya adalah klinik kesehatan. Karena ini adalah usaha yang murni bergerak di bidang jasa dan menyangkut hajat hidup orang banyak. Upaya – upaya yang harus dilakukan oleh klinik untuk tetap bertahan dan berkembang adalah meningkatkan pendapatan dari pasien, karena pasien merupakan sumber pendapatan dari klinik baik secara langsung (*out of pocket*) maupun secara tidak langsung melalui asuransi kesehatan. Tanpa adanya pasien, klinik tidak dapat bertahan dan berkembang mengingat besarnya biaya untuk operasional klinik yang sangat tinggi. Oleh sebab itu dalam rangka meningkatkan kunjungan pasien ke klinik, maka klinik harus mampu menampilkan dan memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan bermutu, sehingga mampu memberikan kepuasan kepada pasien.

Menurut Yurensia and Putri (2020), Zeithaml, Berry dan Parasuraman (dalam Zulian Yamit, 2005: 10-11) dimensi kualitas yang dimaksud adalah *reliability* (keterandalan), *responsiveness* (cepat tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (nyata).

Kepuasan adalah respons pemenuhan dari konsumen. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk (atau hasil) yang dia rasakan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dan harapan (*expectations*) (Kotler,2000;50).

Menurut Rowland, et al (dalam Sabarguna,2004:178-192), kepuasan berarti keinginan dan kebutuhan seseorang terpenuhi sehingga ini adalah merupakan aspek yang paling menonjol dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Harapan pasien dalam proses pengobatan akan menimbulkan suatu kepuasan, dimana diharapkan dapat mempercepat proses penyembuhan.

Loyalitas secara harfiah diartikan kesetiaan, yaitu kesetiaan seseorang terhadap suatu objek. Mowen dan Minor (1998) mendefinisikan loyalitas sebagai kondisi dimana pelanggan mempunyai sikap positif terhadap suatu merk, mempunyai komitmen pada merk tersebut dan bermaksud meneruskan pembeliannya dimasa mendatang.

Menurut Jones dan Sasser (1994:745) menyatakan bahwa loyalitas pelanggan merupakan suatu variable endogen yang disebabkan oleh kombinasi dari kepuasan sehingga loyalitas pelanggan merupakan fungsi dari kepuasan. Kepuasan pelanggan merupakan konstruk yang berdiri sendiri dan dipengaruhi oleh kualitas layanan (Oliver,1980).

Untuk dapat menentukan kebijakan pelayanan yang tepat, khususnya dalam pelayanan kepada pasien, diperlukan kajian tentang dimensi kualitas pelayanan yang akan meningkatkan kepuasan pasien, dimana kepuasan itu akan menciptakan loyalitas. Dan ini dilakukan penelitian kepada pasien di Densthetica Clinic Payakumbuh.

Pelayanan yang baik sangat membantu dalam rangka mempertahankan konsumen Densthetica Clinic. Untuk itu diperlukan suatu evaluasi guna mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan klinik kepada pelanggannya terutama untuk menjaga loyalitas pasien ke klinik. Jadi, rumusan masalah di penelitian ini adalah

- 1) Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di Densthetica Clinic Payakumbuh
- 2) Bagaimana pengaruh sarana dan prasarana terhadap loyalitas pasien di Densthetica Clinic Payakumbuh
- 3) Bagaimana pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien di Densthetica Clinic Payakumbuh
- 4) Bagaimana kepuasan pasien dalam memoderasi hubungan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di Densthetica Clinic Payakumbuh

- 5) Bagaimana kepuasan pasien dalam memoderasi hubungan sarana dan prasarana terhadap loyalitas pasien di Densthetica Clinic Payakumbuh
- Sedangkan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:
- 1) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di Densthetica Clinic Payakumbuh
  - 2) Untuk mengetahui pengaruh sarana dan prasarana terhadap loyalitas pasien di Densthetica Clinic Payakumbuh
  - 3) Untuk mengetahui pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien di Densthetica Clinic Payakumbuh
  - 4) Untuk mengetahui kepuasan pasien dalam memoderasi hubungan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di Densthetica Clinic Payakumbuh
  - 5) Untuk mengetahui kepuasan pasien dalam memoderasi hubungan antara sarana prasarana terhadap loyalitas pasien di Densthetica Clinic Payakumbuh

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada pasien yang berkunjung ke Densthetica Clinic Payakumbuh. Jenis penelitiannya adalah penelitian survey kuantitatif. Populasi rata – rata pasien yang berkunjung ke Densthetica Clinic Payakumbuh adalah 650 pasien perbulan, sedangkan jumlah sampel yang diambil sebanyak 80 dengan menggunakan rumus Hair (Sugiyono, 2013). Pengumpulan data dan informasi dengan wawancara dan menyebarkan kuesioner kepada responden. Teknik sampling menggunakan metode convenience sampling, yaitu mengambil individu atau anggota populasi yang mudah ditemukan saja. Teknik analisa data merupakan analisis deskriptif kuantitatif dan analisis SEM berbasis varian PLS.

## 3. HASIL PEMBAHASAN

Karakteristik responden yang diteliti meliputi jenis kelamin, status, usia, pekerjaan dan pendidikan.

**TABEL 1.** Distribusi Responden berdasarkan Karakteristik Responden di Densthetica Clinic Payakumbuh Tahun 2021

Karakteristik Responden	N	%
<b>Usia</b>		
< 17 - 25 Tahun	25	31.25
26 - 35 Tahun	19	23.75
36 - 45 Tahun	15	18.75
> 45 Tahun	21	26.25
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	35	43.75
Perempuan	45	56.25
<b>Pekerjaan</b>		
Petani	2	2.5
Wiraswasta	11	13.75
PNS	24	30
Pegawai Swasta	7	8.75
Mahasiswa/Pelajar	19	23.75
IRT	12	15
Tidak Bekerja	2	2.5
DLL	3	3.75
<b>Status</b>		
Belum Kawin	31	38.75
Kawin	48	60

Janda	1	1.25
<b>Pendidikan</b>		
SD	1	1.25
SMP	9	11.25
SMA/SMK	33	41.25
D3	5	6.25
S1	30	37.5
S2	2	2.5

Berdasarkan table 1 diketahui bahwa distribusi usia responden paling banyak terletak pada umur < 17 – 25 tahun yaitu sebesar 25 orang (31.25%) dan yang paling sedikit adalah 36-45 tahun hanya sebesar 15 orang (26.25%). Kemudian diketahui bahwa responden perempuan lebih dominan dibandingkan dengan responden laki-laki. Selanjutnya distribusi tingkat pekerjaan responden yang terbanyak adalah PNS sebanyak 24 orang (30%) dan yang paling sedikit adalah petani sebanyak 2 orang (2.25%). Distribusi tingkat status responden yang paling banyak adalah kawin sebanyak 48 orang (60%) dan yang paling sedikit janda sebanyak 1 orang (1.25%). Distribusi tingkat pendidikan responden yang paling banyak adalah tingkat pendidikan SMA/SMK sebanyak 33 orang (41.25%) dan yang paling sedikit dengan tingkat pendidikan SD sebanyak 1 orang (1.25%).

**TABEL 2.** Tingkat Capaian Responden (TCR) Variabel Kualitas Pelayanan Kesehatan Densthetica Clinic Payakumbuh

Indikator	Jawaban Responden										Mean	TCR	Kategori
	SS		S		KS		TS		STS				
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%			
KP1	35	43.75	25	31.25	15	18.75	3	3.75	2	2.5	4.10	82	Baik
KP2	33	41.25	28	35	17	21.25	2	2.5	0	0	4.15	83	Baik
KP3	36	45	27	33.75	16	20	0	0	1	1	4.21	84.2	Baik
KP4	37	46.25	26	32.5	16	20	1	1.25	0	0	4.24	84.8	Baik
KP5	34	42.5	26	32.5	17	21.25	2	2.5	1	1.25	4.13	82.6	Baik
KP6	38	47.5	24	30	16	20	2	2.5	0	0	4.23	84.6	Baik
KP7	36	45	28	35	15	18.75	0	0	1	1.25	4.23	84.6	Baik
KP8	34	42.5	28	35	16	20	2	2.5	0	0	4.18	83.6	Baik
KP9	39	48.75	25	31.25	15	18.75	0	0	1	1.25	4.26	85.2	Baik
KP10	37	46.25	25	31.25	17	21.25	0	0	1	1.25	4.21	84.2	Baik
KP11	35	43.75	24	30	16	20	2	2.5	3	3.75	4.08	81.6	Baik
KP12	38	47.5	25	31.25	14	17.5	3	3.75	0	0	4.23	84.6	Baik
KP13	33	41.25	27	33.75	16	20	2	2.5	2	2.5	4.10	82	Baik
KP14	31	38.75	29	36.25	19	23.75	1	1.25	0	0	4.13	82.6	Baik
Total											4.18	83.54	Baik

Berdasarkan tabel 2 dapat terlihat hasil distribusi frekuensi variabel kualitas pelayanan kesehatan Densthetica Clinic Payakumbuh, secara keseluruhan diperoleh skor rata-rata sebesar 4,18 dengan presentase tingkat capaian responden (TCR) sebesar 83,54 dengan kategori baik. Temuan ini menggambarkan secara keseluruhan kualitas kesehatan

diterapkan kepada pasien dapat mendorong dan meningkatkan efektivitas kualitas pelayanan kesehatan pasien dalam jangka pendek maupun jangka panjang.

**TABEL 3.** Tingkat Capaian Responden (TCR) Variabel Sarana Prasarana Densthetica Clinic Payakumbuh

Indikator	Jawaban Responden										Mean	TCR	Kategori
	SS		S		KS		TS		STS				
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%			
SP1	36	45	28	35	15	18.75	0	0	1	1.25	4.23	84.6	Baik
SP2	39	48.75	25	31.25	15	18.75	0	0	1	1.25	4.26	85.2	Baik
SP3	39	48.75	25	31.25	15	18.75	0	0	1	1.25	4.26	85.2	Baik
SP4	37	46.25	25	31.25	17	21.25	0	0	1	1.25	4.21	84.2	Baik
SP5	38	47.5	24	30	16	20	2	2.5	0	0	4.23	84.6	Baik
SP6	36	45	28	35	15	18.75	0	0	1	1.25	4.23	84.6	Baik
SP7	34	42.5	28	35	16	20	2	2.5	0	0	4.18	83.6	Baik
SP8	39	48.75	25	31.25	15	18.75	0	0	1	1.25	4.26	85.2	Baik
SP9	37	46.25	26	32.5	16	20	1	1.25	0	0	4.24	84.8	Baik
Total											4.23	84.62	Baik

Berdasarkan table 3 dapat terlihat hasil distribusi frekuensi variabel Sarana dan Prasarana Densthetica Clinic Payakumbuh, secara keseluruhan diperoleh skor rata-rata sebesar 4,23 dengan presentase tingkat capaian responden (TCR) sebesar 84,62 dengan kategori baik. Temuan ini menggambarkan secara keseluruhan sarana dan prasarana yang diterapkan kepada pasien dapat mendorong dan meningkatkan fungsi sarana dan prasarana secara maksimal.

**TABEL 4.** Tingkat Capaian Responden (TCR) Variabel Kepuasan Pasien Densthetica Clinic Payakumbuh

Indikator	Jawaban Responden										Mean	TCR	Kategori
	SS		S		KS		TS		STS				
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%			
K1	39	48.75	25	31.25	15	18.75	0	0	1	1.25	4.26	85.2	Baik
K2	37	46.25	26	32.5	16	20	1	1.25	0	0	4.24	84.8	Baik
K3	37	46.25	25	31.25	17	21.25	0	0	1	1.25	4.21	84.2	Baik
K4	38	47.5	24	30	16	20	2	2.5	0	0	4.23	84.6	Baik
Total											4.24	84.7	Baik

Berdasarkan tabel diatas dapat terlihat hasil distribusi frekuensi variabel Kepuasan Pasien Densthetica Clinic Payakumbuh, secara keseluruhan diperoleh skor rata-rata sebesar 4,24 dengan presentase tingkat capaian responden (TCR) sebesar 84,7 dengan kategori baik. Temuan ini menggambarkan secara keseluruhan kepuasan pasien yang didapatkan oleh pasien dapat mendorong dan meningkatkan kepuasan pasien terutama dalam pelayanan seperti yang pasien harapkan.

**TABEL 5.** Tingkat Capaian Responden (TCR) Variabel Loyalitas Pasien Densthetica Clinic Payakumbuh

Indikator	Jawaban Responden										Mean	TCR	Kategori
	SS		S		KS		TS		STS				
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%			
LP1	37	46.25	25	31.25	17	21.25	0	0	1	1.25	4.21	84.2	Baik
LP2	38	47.5	24	30	16	20	2	2.5	0	0	4.23	84.6	Baik
LP3	39	48.75	25	31.25	15	18.75	0	0	1	1.25	4.26	85.2	Baik
LP4	34	42.5	28	35	16	20	2	2.5	0	0	4.18	83.6	Baik
LP5	39	48.75	25	31.25	15	18.75	0	0	1	1.25	4.26	85.2	Baik
LP6	37	46.25	26	32.5	16	20	1	1.25	0	0	4.24	84.8	Baik
LP7	36	45	28	35	15	18.75	0	0	1	1.25	4.23	84.6	Baik
LP8	39	48.75	25	31.25	15	18.75	0	0	1	1.25	4.26	85.2	Baik
LP9	36	45	27	33.75	16	20	0	0	1	1	4.21	84.2	Baik
LP10	37	46.25	26	32.5	16	20	1	1.25	0	0	4.24	84.8	Baik
Total											4.23	84.6	Baik

Berdasarkan tabel diatas dapat terlihat hasil distribusi frekuensi variabel Loyalitas Pasien Densthetica Clinic Payakumbuh, secara keseluruhan diperoleh skor rata-rata sebesar 4,23 dengan presentase tingkat capaian responden (TCR) sebesar 84,6 dengan kategori baik. Temuan ini menggambarkan secara keseluruhan loyalitas pasien yang diberikan oleh pasien dapat mendorong dan meningkatkan loyalitas pasien terutama dalam terus melakukan pengobatan di Densthetica Clinic Payakumbuh.

Hasil pengukuran validitas dengan menggunakan *convergent validity* memperlihatkan nilai AVE semuanya diatas 0,5 baik itu variable kualitas pelayanan, variable sarana prasarana, variable kepuasan maupun variable loyalitas pasien. Artinya indicator dianggap valid. Begitupun juga dengan penilaian *Discriminant Validity*, metode *cross loading* dapat dilihat dengan membandingkan nilai loading masing-masing variabel kevariabel latennya lebih besar dari pada korelasi variabel ke variabel laten lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa penelitian ini sudah memenuhi *role of the thumb* dari nilai *Cross Loading*.

Proses pengujian selanjutnya adalah pengujian inner model atau model struktural yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antar konstruk atau pengaruh antar variabel penelitian sebagaimana yang telah dihipotesiskan. Tahap awal dari model struktural adalah mengevaluasi model dengan memperhatikan nilai *R-Square* untuk konstruk endogen dari pengaruh yang diterimanya dari konstruk eksogen.

**TABEL 6.** Evaluasi R Square

Varibel	R Square	Q Square
Loyalitas Pasien	0.661	0.638

Pada tabel terlihat nilai R square dan nilai Q Square konstruk loyalitas pasien sebesar 0.661 atau sebesar 66,1%, menunjukkan besarnya pengaruh yang diberikan oleh konstruk kualitas pelayanan kesehatan, sarana dan prasarana dan kepuasan pasien dalam menjelaskan atau mempengaruhi loyalitas pasien. Semakin tinggi nilai *R-Square* maka

semakin besar kemampuan konstruk eksogen tersebut dalam menjelaskan variabel endogen sehingga semakin baik persamaan struktural yang terbentuk. Hasil uji hipotesis dapat dilihat pada tabel dibawah ini

TABEL 7. Path coefficient

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics	P Values	Keterangan
Kualitas Pelayanan Kesehatan_ -> Loyalitas Pasien	0.029	0.025	0.129	5.222	0.024	Hipotesis Diterima
Sarana dan Prasarana _-> Loyalitas Pasien	0.235	0.253	0.113	2.076	0.038	Hipotesis Diterima
Kepuasan Pasien _-> Loyalitas Pasien	0.652	0.637	0.117	5.561	0.000	Hipotesis Diterima
Moderating Z*X1 -> Loyalitas Pasien Y	0.160	0.158	0.116	2.382	0.000	Hipotesis Diterima
Moderating Z*X2 -> Loyalitas Pasien Y	0.081	0.074	0.108	2.749	0.454	Hipotesis Ditolak

Hasil penelitian SmartPLS pada Tabel terlihat bahwa pengujian hipotesis penelitian dimulai dari hipotesis pertama sampai hipotesis kelima, yang dapat dijelaskan pada uraian berikut ini:

- 1) Kualitas Pelayanan Kesehatan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pasien (Z) pada Densthetica Clinic Payakumbuh dengan thitung 5.222 dan p-value 0.024. Temuan penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sri Fitriani (2010) dan Nusirwan (2015) yang membuktikan bahwa Kualitas pelayanan kesehatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien.
- 2) Sarana dan Prasarana (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pasien (Z) pada Densthetica Clinic Payakumbuh dengan thitung 2.076 dan p-value 0.038. Temuan penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Nusirwan (2015) dan Nugraha (2015) yang membuktikan bahwa Sarana dan Prasarana berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien.
- 3) Kepuasan Pasien (Y) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pasien (Z) pada Densthetica Clinic Payakumbuh dengan thitung 5.561 dan p-value 0.000. Temuan penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rukoyah (2013) dan Dian Rahmawati (2014) yang membuktikan bahwa kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien.
- 4) Kepuasan Pasien (Y) memperkuat pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan (X1) terhadap Loyalitas Pasien (Z) pada Densthetica Clinic Payakumbuh dengan thitung 2.382 dan p-value 0.000. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Lutfi (2013) dan Rachmad (2009) yang membuktikan bahwa kepuasan pasien memperkuat pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap loyalitas pasien.
- 5) Kepuasan Pasien (Y) memperlemah pengaruh Sarana dan Prasarana (X2) terhadap Loyalitas Pasien (Z) pada Densthetica Clinic Payakumbuh dengan thitung 2.749 dan p-value 0.454 ( $>0.05$ ). Sebenarnya dari hasil thitung, X2 memiliki nilai yang berpengaruh positif, tetapi tidak signifikan terhadap Z sehingga diperlemah oleh Y. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Natalia



(2017) dan Afiah (2019) yang membuktikan bahwa kepuasan pasien memperlemah pengaruh sarana dan prasarana terhadap loyalitas pasien. Hal ini memang terjadi sebenarnya di Densthetica Clinic Payakumbuh karena kepuasan seorang pasien itu tidak tergantung kepada kelengkapan sarana atau prasarananya, sebab kelengkapan sarana dan prasarana yang telah disediakan oleh pihak Densthetica Clinic Payakumbuh baik itu dari segi kelengkapan gedung serta alat yang diperlukan sudah memadai di awal. Bagaimanapun kelengkapan sarana dan prasarana yang disediakan tidak memperkuat atau menjamin kesetiaan pasien untuk terus menerus berobat di Densthetica Clinic Payakumbuh. Tapi sebenarnya hasil ini sebenarnya memerlukan penelitian lebih lanjut, mungkin ada factor – factor lain yang mempengaruhinya.

#### 4. KESIMPULAN

Hasil penelitian dari 80 orang pasien di Densthetica Clinic Payakumbuh didapatkan respon pasien terhadap kualitas pelayanan, sarana prasarana, kepuasan dan loyalitas rata – rata mencapai kategori baik. Dan terdapat hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan, sarana prasarana, dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien. Bahkan kepuasan pasien memperkuat hubungan kualitas pelayanan terhadap loyalitas. Akan tetapi di Densthetica Clinic, kepuasan pasien tidak memperkuat hubungan sarana dan prasarana dengan loyalitas pasien.

#### DAFTAR PUSTAKA

- A.A.Muninjaya. 2004. *Manajemen Kesehatan, Kedokteran*. Jakarta : EGC
- Abdillah, Willy dan Jogiyanto. 2015. *Partial Least Square (PLS) Alternatif Struktural Equation Modeling (SEM) dalam Penelitian Bisnis*. Ed.1.Yogyakarta: ANDI
- Andersen. 1995 dalam Pohan (2003). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Bekasi : Kesaint Blane
- Arikunto, Suharsimi. 2012. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta, PT. Rineka Cipta
- A.Zeithaml, V. Parasuraman, A. and L. Berry L. 1985. Problems and Strategies in Service Marketing. *Jurnal of Marketing* Vol. 49 (Spring)G\
- David L. Goetsch dan Stanley B.Davis. (1997). *Introduction to Total Quality: Quality, Productivity, and Competitiveness*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall Int. Inc
- Ghozali, Imam., Latan, Hengki. 2015. *Konsep, Teknik, Aplikasi Menggunakan Smart PLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris*. Semarang : BP Undip
- Ghozali, I. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS. 21 Update PLS Regresi*. Semarang : BP Undip
- Goetsch dan Davis. 1994 dalam Nasution (2005). *Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management*, Edisi Kedua, Ghalia Indonesia, Bogor : 14 – 18
- Irawan. Handi. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Elex Media Komputindo
- Kotler, Philip. 2000. *Prinsip – Prinsip Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Prenhallindo
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran*. (Alih bahasa Hendra Teguh dan Ronny A. Rusli) Jilid 2. Jakarta : PT. Prenhallindo
- Kurtz DL, Clow KE. 1998. *Service Marketing*. New York : J. Wiley & Sons
- Lembaga Administrasi Negara. 2003. *SANKRI Buku I Prinsip – Prinsip Penyelenggaraan Negara*. Jakarta : Lembaga administrasi Negara
- Lovelock, Cristopher H. dan Wright, Lauren K. 2005. *Manajemen Pemasaran JAsa*. Jakarta : Gramedia
- Lupiyoadi. 2001. *Manajemen Pemasaran JAsa Teori dan Praktek*. Jakarta : Salemba Empat.



- Notoatmodjo. Soekidjo. 2003. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT. Rineka Cipta
- Patterson P.G & Spreng R.A. 1997. Modelling Th Relationship Between perceived value, satisfaction and repurchase intentions in a business- to- business, services context : an empirical examination. *International Journal of Service Industry Management*, 8(5), 414 – 434
- Rangkuti. Freddy. 2009. *Strategi Promosi yang Kreatif dan Analisis Kasus Integrated Marketing*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Sabarguna B.S. 2004. *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Yogyakarta : Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng (DIY)
- Yamit, Zulian. 2005. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Ed. 1, Cet. 4.. Yogyakarta : Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta
- Yurensia, Fitrin dan Putri, Anne. 2020. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Ambun Suri Rsu Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi. *Jurnal Endurance*, Vol 5 (3), p. 458-465
- Zeithaml L, Valerie A ; A Pasuraman; Leonardo L. Berry, 1998, "Servqual a Multiple – Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality", *Journal and Retailing*, Vol. 64, Spring, p. 12 - 40