

Original Article

PENGARUH KEPUASAN PASIEN TERHADAP LOYALITAS PASIEN DI INSTALASI FARMASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM MADINA BUKITTINGGI

Chory Rahma Andriani¹, Khairil Armal², Miftahul Jannah³

^{1,2,3} Universitas Mohammad Natsir Bukittinggi, West Sumatra, Indonesia, Jl. Tan Malaka, Bukik Cangang Kayu Ramang, Kota Bukittinggi Tel. +62- 752-21169, Indonesia.

Email: choryrahmaa@gmail.com, armalaziz78@gmail.com, miftahuljannah.mifta0712@gmail.com

Journal of Science and Clinical Pharmacy Research, Vol. 1 No. 2 Edisi Agustus 2025
Hal 62-74 <https://journal.umnyarsi.ac.id/index.php/JSCPR>
Received: 25 Mei 2025 :: Accepted: 3 Agustus 2025 :: Published: 10 Agustus 2025

Abstrak

Kegiatan penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya persaingan yang dilakukan dalam industri rumah sakit untuk memberikan pelayanan kepada pasien, sehingga hal ini menjadi faktor kunci dalam pelayanan yang membuat pasien menjadi loyal dan merasa puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Rumah sakit tersebut. Tujuan dari kegiatan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien dan pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi. Penelitian dilakukan secara *observation research*, dengan desain penelitian *cross sectional*. Pasien rawat jalan di rumah sakit tersebut menjadi populasi dalam penelitian ini, sementara sampel penelitian diambil dari populasi dengan teknik *purposive sampling*, kuesioner merupakan instrumen dalam pengumpulan data dalam penelitian ini. Teknik analisis data memakai rumus *persentase* dan uji *chi-square*. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa: kepuasan pasien pada dimensi kepastian dikategorikan baik dengan *persentase* 52%, dimensi bukti langsung dikategorikan baik dengan *persentase* 58%, dimensi daya tanggap dikategorikan baik dengan *persentase* 70%, dimensi keandalan dikategorikan baik dengan *persentase* 64%, dimensi empati dikategorikan baik dengan 75%, dan; terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi dengan nilai p-value $0 < 0,05$.

Kata kunci: Kepuasan Pasien, Instalasi Farmasi, Loyalitas Pasien

Abstract

This research activity is motivated by the existence of competition in the hospital industry to provide services to patients, so that this becomes a key factor in the service that makes patients loyal and satisfied with the health services provided by the hospital. The purpose of this research activity is to determine the level of patient satisfaction and the effect of patient satisfaction on patient loyalty in the outpatient pharmacy installation of Madina in Bukittinggi General Hospital. The study was conducted using Observation Research, with a cross-sectional research design. Outpatients at the hospital became the population in this study, while the research sample was taken from the population with a purposive sampling technique, the questionnaire was an instrument in collecting data in this study. The data analysis technique used the percentage formula and the chi-square test. The results of the study showed that: patient satisfaction in the certainty dimension was categorized as good with a percentage of 52%, the direct evidence dimension was categorized as good with a percentage of 58%, the responsiveness dimension was categorized as good with a percentage of 70%, the reliability dimension was categorized as good with a percentage of 64%, the empathy dimension was categorized as good with 75%, and; There is a significant influence between patient satisfaction and patient loyalty at the Outpatient Pharmacy Installation of Madina General Hospital, Bukittinggi with a p-value of $0 < 0.05$.

Keywords: *patient satisfaction, pharmacy installations, patient loyalty*

Pendahuluan

Rumah sakit adalah lembaga kesehatan yang menawarkan perawatan medis kepada masyarakat. Industri rumah sakit menjadi sangat kompetitif baru-baru ini. Kualitas layanan adalah komponen penting untuk mendapatkan keunggulan kompetitif. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, setiap rumah sakit meningkatkan kualitas pelayanannya. Manajemen yang baik harus menemukan apa yang diperlukan untuk keberhasilan perusahaan di masa depan (Wartiningsih & Setyawan, 2023).

Pasien merupakan orang yang sering datang ke suatu tempat agar bisa mencukupi keinginan yang ada dalam dirinya untuk memperoleh suatu jasa atau membeli suatu barang, lalu melakukan pembayaran pada jasa yang diterimanya atau barang yang dibelinya. Pasien yang mempunyai loyalitas adalah ketika sering melakukan pembelian atau mendapatkan layanan dari suatu jasa di tempat yang sama secara berulang dan teratur. Meningkatkan kepuasan pasien terhadap kualitas layanan akan menghasilkan loyalitas pasien (Sugiharto, Hidayat, & Rosyidah, 2023).

Kepuasan yang dirasakan oleh pasien merupakan tingkatan dari pasien yang suka terhadap suatu jasa atau barang yang diperolehnya ketimbang ekspektasi yang ada, hal tersebut menjadi usaha yang dilakukan agar memperkuat institusi kesehatan secara primer, profesional kesehatan tingkatan primer mesti mempunyai pengetahuan terbaru terkait manajemen

dan tatalaksana yang lebih komprehensif, dua elemen tersebut menjadi kunci agar usaha dalam melakukan peningkatan pelayanan medis dari berbagai penyakit, sebab hal ini merupakan kepuasan dari pasien sebagai orang yang menggunakan jasa dan kepatuhan pada standar pelayanan yang sudah ditentukan. Kepuasan yang dirasakan oleh pasien dengan perawatan tersebut meliputi: komunikasi, informasi, lingkungan, kondisi dari berbagai fasilitas kesehatan yang ada, harapan dari pasien tersebut, dan keterlibatan, serta hubungan secara interpersonal pada pasien tersebut. Implikasi dari kepuasan pasien merupakan adanya loyalitas dari pasien pada fasilitas kesehatan tersebut. Pasien yang merasakan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang didapatkannya akan bisa memilih untuk pindah ke rumah sakit lainnya agar bisa memperoleh pelayanan yang lebih baik dari rumah sakit sebelumnya (Widodo & Prayoga, 2022).

Diketahui sebagai fakta bahwasanya produk dari pelayanan kesehatan adalah suatu produk publik diberikan parsial pada pasien yang ingin memperoleh layanan kesehatan di rumah sakit. Layanan medis yang diberikan pada seseorang berbeda dengan industri lain, sebab di rumah sakit pasien dilakukan perawatan secara pasif. Loyalitas pasien dalam industri medis sangat berbeda dari industri lainnya karena secara subjektif tidak ada keinginan untuk pergi lagi. Sangat penting untuk memahami pasien karena kompleksitas kepuasan dan loyalitasnya serta dampaknya yang signifikan terhadap proses pelayanan kesehatan. Ini terutama berlaku untuk fasilitas kesehatan primer yang paling dekat dengan Masyarakat (Widodo & Prayoga, 2022).

Loyalitas pasien merupakan salah satu kunci keberhasilan dari penyedia layanan kesehatan pada masyarakat. Loyalitas pasien dapat didefinisikan sebagai keinginan untuk memilih fasilitas kesehatan yang sama lagi untuk kebutuhan layanan kesehatan di masa mendatang atau menyarankan orang lain kepada mereka. Loyalitas pasien sangat penting untuk produk kesehatan, atau produk pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien dan kesetiaan pasien, serta dampaknya yang signifikan terhadap kelangsungan pelayanan kesehatan. Kesetiaan pasien bergantung pada kepercayaan (Sitepu & Kosasih, 2024). Menurut beberapa penulis, ketika pasien sangat puas, tingkat kesetiaan mereka secara signifikan meningkat, terutama di pasar yang sangat bersaing. Pengaruh moderat yang menentukan seberapa puas dan setia pelanggan. Pasien yang setia adalah aset penting bagi sebuah Rumah Sakit, dan hal ini dapat dilihat dari atribut yang dimilikinya (Riyanto, 2023).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Purba, Halim, & Widayatsari (2021) terkait bagaimana pengaruh dari kualitas pelayanan, kepercayaan terhadap kepuasan dan loyalitas dari pasien dengan perolehan hasil yaitu pelayanan yang diberikan kepada pasien mempunyai pengaruh

pada loyalitas melalui kepuasan, dan kepercayaan juga mempunyai pengaruh terhadap loyalitas, maka dari hal tersebut, penting dilakukan pelayanan yang baik kepada pasien sehingga pasien tersebut memperoleh kepuasan, maka akan membuat pasien menjadi loyal pada rumah sakit tersebut dalam memperoleh jasa kesehatan. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Rahmania Potabuga, Citraningtyas, & Jayanto (2024) mengenai bagaimana pengaruh dari pelayan kefarmasian terhadap kepuasan dan loyalitas pasien, dari penelitian tersebut memperoleh hasil bahwasanya pelayanan dari kefarmasian tersebut mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pasien, dan kepuasan pasien dalam menerima jasa kesehatan. Sehingga dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa loyalitas yang ada dalam diri pasien dan kepuasan yang dirasakan muncul ketika pelayanan yang baik diterima oleh pasien.

Berdasarkan studi yang telah dilakukan pada bulan Oktober 2024, Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi dengan jumlah pasien rawat jalan selama satu bulan 6.513, di Bukittinggi juga ada Rumah Sakit lain yaitu Rumah Sakit TNI TK IV Bukittinggi, Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi, Rumah Sakit Otak DR.Drs.M. Hatta Bukittinggi, RSUD Dr. Achmad Mochtar, dan RSUD Bukittinggi. Hal ini memberikan kemungkinan kepada Masyarakat untuk memilih Rumah Sakit sesuai dengan keinginannya, untuk mendapatkan terbaik, yang mengharuskan Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi melakukan upaya agar mendapatkan pasien lebih banyak, dengan meningkatkan mutu pelayanan sehingga dapat memenangkan persaingan.

Tujuan dari penulisan artikel ini untuk mengetahui: (1) tingkat kepuasan pasien, dan; (2) pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas. Maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Madina Umum Bukittinggi.

Metode Penelitian

Penelitian dilakukan secara *observation research*, dengan desain penelitian *cross sectional* (Sugiyono, 2024). Penelitian dilaksanakan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi pada bulan Desember 2024 hingga Februari 2025. Populasi penelitian adalah pasien rawat jalan di rumah sakit tersebut, dengan sampel yang memenuhi kriteria inklusi (pasien rawat jalan, mampu berkomunikasi baik, bersedia mengisi kuesioner) dan tidak memenuhi kriteria eksklusi (tidak bersedia mengisi kuesioner). Sampel diambil dari populasi menggunakan teknik *purposive sampling*, dan jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Yamane dengan tingkat kesalahan 1%, menghasilkan 100 responden (Arikunto, 2019). Instrumen penelitian berupa kuesioner untuk mengumpulkan data

primer mengenai pengetahuan dan perilaku responden, serta lembar pengumpul data untuk informasi demografi. Validitas kuesioner diuji untuk memastikan kemampuannya mengukur variabel penelitian secara tepat. Prosedur penelitian akan dijabarkan dalam diagram alur yang mencakup tahapan persiapan hingga penyusunan laporan. Analisis data akan dilakukan menggunakan aplikasi SPSS, meliputi editing, coding, dan entry data (Arikunto, 2019). Data akan dianalisis secara deskriptif memakai rumus *persentase* dan disajikan dalam tabel, serta dianalisis secara bivariat menggunakan uji *Chi-square* untuk mengetahui hubungan antar variabel dengan tingkat signifikansi 0,05 (Sugiyono, 2024).

Hasil dan Pembahasan

Hasil

Mengetahui pengaruh antara variabel dalam penelitian ini, maka dianalisis dengan uji *chi-square* menggunakan bantuan aplikasi SPSS. Pengambilan keputusan untuk menentukan ada pengaruh data dalam penelitian ini berlandaskan pada teori yang dinyatakan oleh Sugiyono (2024) bahwa, Jika nilai Sig. Pearson *chi-square* < 0,05 maka data penelitian tersebut dinyatakan terdapatnya suatu pengaruh. Pengaruh kepuasan pasien pada dimensi kepastian terhadap loyalitas pasien dapat dilihat pada tabel 1:

Tabel 1 Kepastian (X1) terhadap Loyalitas Pasien (Y)

Variabel Y							
Variabel X1	Tidak Loyal	Kurang Loyal	Cukup Loyal	Loyal	Sangat Loyal	Total	p-value
	%	%	%	%	%	%	
Tidak Baik	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0 < 0,05
Kurang Baik	0%	0%	0%	0%	0%	0%	
Cukup Baik	0%	0%	1%	1%	0%	2%	
Baik	0%	0%	0%	34%	18%	52%	
Sangat Baik	0%	0%	0%	21%	25%	46%	
Total	0%	0%	1%	56%	43%	100%	

Dapat diketahui dari tabel 1 bahwasanya dari 100 responden data penelitian memperoleh hasil sebagai berikut: Loyalitas yang diberikan oleh pasien dikategorikan cukup loyal dengan kepuasan pasien dalam dimensi kepastian dikategorikan cukup baik sebanyak 1% responden; Loyalitas yang diberikan oleh pasien dikategorikan loyal dengan kepuasan pasien dalam dimensi kepastian dikategorikan cukup baik sebanyak 1% responden; Loyalitas yang diberikan oleh pasien dikategorikan loyal dengan kepuasan pasien

dalam dimensi kepastian dikategorikan baik sebanyak 34% responden; Loyalitas yang diberikan oleh pasien dikategorikan loyal dengan kepuasan pasien dalam dimensi kepastian dikategorikan sangat baik sebanyak 21% responden; Loyalitas yang diberikan oleh pasien dikategorikan sangat loyal dengan kepuasan pasien dalam dimensi kepastian dikategorikan baik sebanyak 18% responden; Loyalitas yang diberikan oleh pasien dikategorikan sangat loyal dengan kepuasan pasien dalam dimensi kepastian dikategorikan sangat baik sebanyak 25% responden. Sementara pada uji *chi-square* memperoleh nilai sig. pearson *chi-square* $0 < 0,05$ pada kepuasan pasien dalam dimensi kepastian terhadap loyalitas pasien yang artinya terdapat pengaruh. Pengaruh kepuasan pasien pada dimensi bukti langsung terhadap loyalitas pasien dapat dilihat pada tabel 2: **Tabel 2 Bukti Langsung (X2) terhadap Loyalitas Pasien (Y)**

Variabel Y							<i>p-value</i>
Variabel X2	Tidak Loyal	Kurang Loyal	Cukup Loyal	Loyal	Sangat Loyal	Total	
	%	%	%	%	%	%	
Tidak Baik	0%	0%	0%	0%	0%	0%	$0 < 0,05$
Kurang Baik	0%	0%	0%	0%	0%	0%	
Cukup Baik	0%	0%	1%	2%	2%	5%	
Baik	0%	0%	0%	43%	15%	58%	
Sangat Baik	0%	0%	0%	11%	26%	37%	
Total	0%	0%	1%	56%	43%	100%	

Dapat diketahui dari tabel 2 bahwasanya dari 100 responden data penelitian memperoleh hasil sebagai berikut: Loyalitas yang diberikan oleh pasien dikategorikan cukup loyal dengan kepuasan pasien dalam dimensi bukti langsung dikategorikan cukup baik sebanyak 1% responden; Loyalitas yang diberikan oleh pasien dikategorikan loyal dengan kepuasan pasien dalam dimensi bukti langsung dikategorikan cukup baik sebanyak 2% responden; Loyalitas yang diberikan oleh pasien dikategorikan loyal dengan kepuasan pasien dalam dimensi bukti langsung dikategorikan baik sebanyak 43% responden; Loyalitas yang diberikan oleh pasien dikategorikan loyal dengan kepuasan pasien dalam dimensi bukti langsung dikategorikan sangat baik sebanyak 11% responden; Loyalitas yang diberikan oleh pasien dikategorikan sangat loyal dengan kepuasan pasien dalam dimensi bukti langsung dikategorikan cukup baik sebanyak 2% responden; Loyalitas yang diberikan oleh pasien dikategorikan sangat loyal dengan kepuasan pasien dalam dimensi bukti langsung dikategorikan baik sebanyak 15% responden. Loyalitas yang diberikan oleh pasien dikategorikan sangat loyal dengan kepuasan pasien dalam dimensi bukti langsung dikategorikan sangat baik sebanyak 26% responden. Sementara

pada uji *chi-square* memperoleh nilai sig. pearson *chi-square* $0 < 0,05$ pada kepuasan pasien dalam dimensi bukti langsung terhadap loyalitas pasien yang artinya terdapat pengaruh.

Pengaruh kepuasan pasien pada dimensi daya tanggap terhadap loyalitas pasien dapat dilihat pada tabel 3:

Tabel 3 Daya Tanggap (X3) terhadap Loyalitas Pasien (Y)

Variabel X3	Variabel Y					Total	<i>p-value</i>
	Tidak Loyal	Kurang Loyal	Cukup Loyal	Loyal	Sangat Loyal		
	%	%	%	%	%	%	
Tidak Baik	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0 < 0,05
Kurang Baik	0%	0%	0%	0%	0%	0%	
Cukup Baik	0%	0%	1%	3%	2%	6%	
Baik	0%	0%	0%	45%	25%	70%	
Sangat Baik	0%	0%	0%	8%	16%	24%	
Total	0%	0%	1%	56%	43%	100%	

Dapat diketahui dari tabel 3 bahwasanya dari 100 responden data penelitian memperoleh hasil sebagai berikut: Loyalitas yang diberikan oleh pasien dikategorikan cukup loyal dengan kepuasan pasien dalam dimensi daya tanggap dikategorikan cukup baik sebanyak 1% responden; Loyalitas yang diberikan oleh pasien dikategorikan loyal dengan kepuasan pasien dalam dimensi daya tanggap dikategorikan cukup baik sebanyak 3% responden; Loyalitas yang diberikan oleh pasien dikategorikan loyal dengan kepuasan pasien dalam dimensi daya tanggap dikategorikan baik sebanyak 45% responden; Loyalitas yang diberikan oleh pasien dikategorikan loyal dengan kepuasan pasien dalam dimensi daya tanggap dikategorikan sangat baik sebanyak 8% responden; Loyalitas yang diberikan oleh pasien dikategorikan sangat loyal dengan kepuasan pasien dalam dimensi daya tanggap dikategorikan cukup baik sebanyak 2% responden; Loyalitas yang diberikan oleh pasien dikategorikan sangat loyal dengan kepuasan pasien dalam dimensi daya tanggap dikategorikan sangat baik sebanyak 16% responden. Sementara pada uji *chi-square* memperoleh nilai sig. pearson *chi-square* $0 < 0,05$ pada kepuasan pasien dalam dimensi daya tanggap terhadap loyalitas pasien yang artinya terdapat pengaruh. Pengaruh kepuasan pasien pada dimensi keandalan terhadap loyalitas pasien dapat dilihat pada tabel 4:

Tabel 4 Keandalan (X4) terhadap Loyalitas Pasien (Y)

Variabel X4	Variabel Y					Total	<i>p-value</i>
	Tidak Loyal	Kurang Loyal	Cukup Loyal	Loyal	Sangat Loyal		
	%	%	%	%	%	%	
Tidak Baik	0%	0%	0%	0%	0%	0%	
Kurang Baik	0%	0%	0%	0%	0%	0%	
Cukup Baik	0%	0%	0%	0%	0%	7%	0 < 0,05
Baik	0%	0%	0%	39%	25%	64%	
Sangat Baik	0%	0%	0%	11%	18%	29%	
Total	0%	0%	1%	56%	43%	100%	

Dapat diketahui dari tabel 4 bahwasanya dari 100 responden data penelitian memperoleh hasil sebagai berikut: Loyalitas yang diberikan oleh pasien dikategorikan cukup loyal dengan kepuasan pasien dalam dimensi keandalan dikategorikan cukup baik sebanyak 1% responden; Loyalitas yang diberikan oleh pasien dikategorikan loyal dengan kepuasan pasien dalam dimensi keandalan dikategorikan cukup baik sebanyak 6% responden; Loyalitas yang diberikan oleh pasien dikategorikan loyal dengan kepuasan pasien dalam dimensi keandalan dikategorikan baik sebanyak 39% responden; Loyalitas yang diberikan oleh pasien dikategorikan loyal dengan kepuasan pasien dalam dimensi keandalan dikategorikan sangat baik sebanyak 11% responden; Loyalitas yang diberikan oleh pasien dikategorikan sangat loyal dengan kepuasan pasien dalam dimensi keandalan dikategorikan baik sebanyak 25% responden. Loyalitas yang diberikan oleh pasien dikategorikan sangat loyal dengan kepuasan pasien dalam dimensi keandalan dikategorikan sangat baik sebanyak 18% responden. Sementara pada uji *chi-square* memperoleh nilai sig. pearson *chi-square* 0 < 0,05 pada kepuasan pasien dalam dimensi empati terhadap loyalitas pasien yang artinya terdapat pengaruh. Pengaruh kepuasan pasien pada dimensi empati terhadap loyalitas pasien dapat dilihat pada tabel 5:

Tabel 5 Dimensi Empati (X5) terhadap Loyalitas Pasien (Y)

Variabel Y							<i>p-value</i>
Variabel X5	Tidak Loyal	Kurang Loyal	Cukup Loyal	Loyal	Sangat Loyal	Total	
	%	%	%	%	%	%	
Tidak Baik	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0 < 0,05
Kurang Baik	0%	0%	0%	0%	0%	0%	
Cukup Baik	0%	0%	1%	2%	0%	3%	
Baik	0%	0%	0%	49%	26%	75%	
Sangat Baik	0%	0%	0%	5%	17%	22%	
Total	0%	0%	1%	56%	43%	100%	

Dapat diketahui dari tabel 5 bahwasanya dari 100 responden data penelitian memperoleh hasil sebagai berikut: Loyalitas yang diberikan oleh pasien dikategorikan cukup loyal dengan kepuasan pasien dalam dimensi empati dikategorikan cukup baik sebanyak 1% responden; Loyalitas yang diberikan oleh pasien dikategorikan loyal dengan kepuasan pasien dalam dimensi empati dikategorikan cukup baik sebanyak 2% responden; Loyalitas yang diberikan oleh pasien dikategorikan loyal dengan kepuasan pasien dalam dimensi empati dikategorikan baik sebanyak 49% responden; Loyalitas yang diberikan oleh pasien dikategorikan loyal dengan kepuasan pasien dalam dimensi empati dikategorikan sangat baik sebanyak 5% responden; Loyalitas yang diberikan oleh pasien dikategorikan sangat loyal dengan kepuasan pasien dalam dimensi empati dikategorikan baik sebanyak 26% responden. Loyalitas yang diberikan oleh pasien dikategorikan sangat loyal dengan kepuasan pasien dalam dimensi empati dikategorikan sangat baik sebanyak 17% responden. Sementara pada uji *chi-square* memperoleh nilai sig. pearson *chi-square* 0 < 0,05 pada kepuasan pasien dalam dimensi empati terhadap loyalitas pasien yang artinya terdapat pengaruh.

Pembahasan

Pembahasan ini menjelaskan hasil dari penelitian mengenai kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien pada dimensi: (a) kepastian; (b) bukti langsung; (c) daya tanggap; (d) keandalan, dan; (e) empati. Untuk lebih jelas ialah sebagai berikut ini:

Berdasarkan uji bivariat, dapat diketahui nilai sig. pearson *chi-square* pada kepuasan pasien dalam dimensi kepastian, bukti langsung, daya tanggap, keandalan, empati terhadap loyalitas pasien yaitu 0 < 0,05, artinya terdapat pengaruh. Maka dapat disimpulkan: “Terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi. Hasil

penelitian ini sejalan dengan penelitian dilakukan oleh Sitepu & Kosasih (2024) hasil penelitian tersebut ini membahas tentang loyalitas pasien dan kepuasan pasien dengan kualitas pelayanan rumah sakit sebagai variabel moderasi. Kajian ini menyoroti bahwa kepuasan pasien, termasuk dimensi kepastian, merupakan faktor penting dalam membangun loyalitas pasien.

Kepastian memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap loyalitas pasien. Ketika pasien merasa pasti dan yakin mengenai berbagai aspek pelayanan kesehatan, mereka cenderung merasa lebih puas. Kepuasan ini kemudian mendorong mereka untuk tetap setia dan loyal terhadap penyedia layanan kesehatan tersebut. Kepastian menciptakan rasa percaya pada pasien. Kepercayaan ini adalah fondasi penting dalam hubungan antara pasien dan penyedia layanan kesehatan. Kepastian membantu mengurangi kecemasan dan ketidakpastian yang mungkin dirasakan pasien terkait kondisi kesehatan mereka. Kepastian memberikan pengalaman yang positif bagi pasien, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan mereka (Umareta, 2023). Memahami pengaruh kepastian terhadap loyalitas pasien memiliki implikasi praktis bagi penyedia layanan kesehatan. Kepuasan pasien pada dimensi kepastian memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pasien. Dengan memberikan pelayanan yang baik penyedia layanan kesehatan dapat membangun kepercayaan pasien, mengurangi kecemasan mereka, dan pada akhirnya meningkatkan loyalitas pasien.

Bukti langsung mempunyai peranan yang penting dalam membentuk pola pikir dan anggapan dari pasien mengenai bagaimana kualitas dari pelayanan yang diberikan. Pasien akan merasa nyaman dalam memperoleh layanan kesehatan ketika layanan tersebut memberikan fasilitas yang terawat, modern dan bersih. Selain itu, peralatan medis yang canggih dan lengkap dapat meningkatkan kepercayaan pasien terhadap kemampuan tenaga medis dalam memberikan pelayanan yang optimal. Kepuasan pasien pada dimensi bukti langsung memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pasien (Evandinnartha & Hidayat, 2023). Oleh karena itu, fasilitas kesehatan perlu berinvestasi dalam meningkatkan kualitas bukti langsung untuk menciptakan pengalaman yang positif bagi pasien dan mendorong mereka untuk tetap setia menggunakan layanan kesehatan yang ditawarkan. Daya tanggap merujuk pada kemampuan dan kesediaan penyedia layanan (dokter, perawat, staf) untuk merespons kebutuhan, permintaan, dan keluhan pasien dengan cepat, tepat, dan efisien. Ini mencakup aspek-aspek seperti: Seberapa cepat pasien mendapatkan bantuan atau jawaban atas pertanyaan mereka, staf mudah dihubungi dan tersedia saat dibutuhkan. staf menunjukkan perhatian dan kepedulian terhadap kondisi pasien. staf mampu memberikan solusi yang efektif terhadap masalah pasien (Ayuningtyas & Wibowo, 2024). Daya tanggap yang

baik secara langsung mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang merasa diperhatikan, didengar, dan dilayani dengan cepat cenderung lebih puas dengan pengalaman mereka. Kepuasan ini kemudian menjadi dasar bagi terbentuknya loyalitas (Sihombing, 2022). Oleh sebab itu, daya tanggap adalah dimensi penting dalam pelayanan kesehatan yang secara signifikan mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pasien. Investasi dalam meningkatkan daya tanggap adalah investasi dalam membangun hubungan jangka panjang dengan pasien dan meningkatkan reputasi penyedia layanan.

Keandalan merujuk pada kemampuan penyedia layanan agar bisa memberikan secara konsisten suatu pelayanan yang baik pada pasien dan lebih akurat. Hal tersebut mencakup bermacam aspek, di antaranya: memberikan suatu pelayanan pada pasien yang sejalan dengan jadwal yang sudah dijanjikan. Pelayanan yang sama baiknya setiap saat, diagnosis dan pengobatan yang tepat, menanggapi kebutuhan pasien dengan cepat dan efisien. Keandalan menjadi satu di antara dimensi yang punya peranan penting dalam menilai kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Pasien yang merasa puas dengan keandalan pelayanan cenderung lebih percaya dan loyal terhadap penyedia layanan (Laila, 2024). Penyedia layanan perlu terus berupaya meningkatkan keandalan pelayanan mereka, misalnya dengan memperbaiki sistem penjadwalan, meningkatkan kompetensi staf, atau berinvestasi dalam teknologi yang mendukung akurasi diagnosis dan pengobatan. Memberikan dan menciptakan hubungan jangka panjang dengan pasien dengan layanan yang andal, sehingga dari hal tersebut akan meningkatkan loyalitas dari pasien dalam berkunjung dan menerima pelayanan kesehatan di Rumah sakit tersebut.

Loyalitas pasien berkontribusi pada reputasi positif penyedia layanan, yang dapat menarik lebih banyak pasien baru. Penyedia layanan kesehatan yang mampu memberikan pelayanan yang andal akan memiliki keunggulan dalam membangun hubungan jangka panjang dengan pasien, meningkatkan reputasi, dan pada akhirnya mencapai kesuksesan bisnis. Empati adalah satu di antara dimensi yang mempunyai peranan penting dalam pemberian kualitas pelayanan kesehatan di Rumah sakit. Empati bisa memperlihatkan kemampuan dan keterampilan dari petugas agar bisa merasakan dan memahami apa yang dibutuhkan serta dirasakan oleh pasien. Ketika pasien merasa dipahami dan diperhatikan oleh petugas yang memberikan layanan kesehatan, maka pasien tersebut akan merasa lebih percaya dan puas pada pelayanan yang diberikan oleh petugas tersebut, sehingga membuat pasien akan meningkatkan loyalitasnya terhadap Rumah sakit. Pihak rumah sakit perlu memberikan pelatihan kepada petugas mengenai pentingnya empati dalam pelayanan kesehatan. Pihak rumah

sakit perlu menciptakan lingkungan kerja yang kondusif bagi petugas untuk memberikan pelayanan yang empatik.

Kesimpulan

Kesimpulan dalam penelitian ini yaitu: kepuasan pasien pada dimensi kepastian dikategorikan baik dengan *persentase* 52%, dimensi bukti langsung dikategorikan baik dengan *persentase* 58%, dimensi daya tanggap dikategorikan baik dengan *persentase* 70%, dimensi keandalan dikategorikan baik dengan *persentase* 64%, dimensi empati dikategorikan baik dengan 75%, dan; terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi dengan nilai $p\text{-value } 0 < 0,05$.

Bibliografi

- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ayuningtyas, F. D., & Wibowo, I. (2024). Analisis Kinerja Pelayanan Tenaga Medis terhadap Pasien BPJS di RS Muhammadiyah Kota Bandung. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 10(4), 2290–2299.
- Evandinnartha, A. N., & Hidayat, M. S. (2023). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien BPJS terhadap Loyalitas Pasien: Literature Review. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 6(6), 1025–1032.
- Laila, F. N. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan pada Kepuasan Pasien dan Konsekuensinya terhadap Loyalitas di Rumah Sakit. *Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia (Indonesian Health Scientific Journal)*, 9(2), 1–14.
- Purba, L., Halim, E. H., & Widayatsari, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Poliklinik Bedah Saraf RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya. *Jurnal Ekonomi KIAT*, 32(2), 1–16.
- Rahmania Potabuga, N., Citraningtyas, G., & Jayanto, I. (2024). Pengaruh Pelayanan Kefarmasian terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi RSUD X. *PHARMACON*, 13 (2), 564–571.<https://doi.org/10.35799/pha.13.2024.49940>
- Riyanto, A. (2023). Optimalisasi Kualitas Layanan untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Jasa Rumah Sakit di Banyuwangi. *Jurnal Mirai Management*, 8(1), 162–173.

- Sihombing, Y. A. (2022). *Loyalitas Pasien: Tinjauan Aspek Pelayanan, Kepuasan, Trust, Komitmen, Brand Equity, dan Hospital Image*. Pekalongan: Penerbit NEM.
- 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.
- Sugiharto, A. D., Hidayat, S., & Rosyidah, R. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas: Analisis di Sebuah Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). *An-Nadaa Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 10(2), 118–125.
<https://doi.org/10.31602/ann.v10i2.10455>
- Sugiyono. (2024). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Umareta, M. H. (2023). *Hubungan Komunikasi dengan Kepuasan Keluarga Pasien Hipertensi di IGD RSUD Ibu Fatmawati Soekarno*. Skripsi. Universitas Kusuma Husada Surakarta.
- Wartiningsih, M., & Setyawan, F. E. B. (2023). Analisis Kepuasan dan Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Kristen Mojowarno. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo*, 9(1), 196–208.
<https://doi.org/10.29241/jmk.v9i1.1440>
- Widodo, M. R., & Prayoga, D. (2022). Kepuasan dan Loyalitas Pasien terhadap Pelayanan di Fasilitas Kesehatan Primer: Sebuah Tinjauan Literatur. *JIIIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 5(2), 568–572.
<https://doi.org/10.54371/jiip.v5i2.458>