

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Sejarah Perusahaan

1. Profil Perusahaan

Klinik Gigi DDC Sentul Bogor merupakan salah satu klinik gigi yang berlokasi di Kabupaten Bogor berdiri sejak tahun 2017 dan sudah berpengalaman selama 7 tahun. Klinik Gigi DDC Sentul Bogor merupakan klinik yang menawarkan fasilitas yang ramah untuk keluarga dari berbagai usia dan di desain dengan konsep yang membuat pasien merasa nyaman.

Klinik Gigi DDC Sentul Bogor merupakan klinik mandiri dengan satu dokter dan dua suster, tidak hanya mengandalkan informasi dari mulut ke mulut akan tetapi Klinik Gigi DDC Sentul Bogor mempromosikan klinik nya melalui media sosial.

Hingga kini Klinik Gigi DDC Sentul Bogor memiliki jumlah pasien yang berkunjung lebih dari 400 pasien setiap tahunnya. Hal ini dikarenakan Klinik Gigi DDC Sentul Bogor menjadi pilihan masyarakat bogor dalam menjaga kesehatan gigi dan mulut mereka.

2. Visi dan Misi Klinik Gigi DDC Sentul Bogor

a. Visi :

Menjadi klinik gigi yang memberikan kualitas pelayanan terbaik untuk senyum sehat keluarga.

b. Misi :

1. Menyediakan layanan kesehatan rongga mulut terbaik pada kebutuhan dan harapan pasien
2. Menyediakan layanan yang personal sesuai dengan kebutuhan dan kondisi pasien dengan tenaga medis profesional
3. Memberikan pelayanan dan fokus keselamatan, kenyamanan, dan kepuasan pasien
4. Mengdepankan inovasi dan kolaborasi tim dengan berorientasi pada standar mutu pelayanan

B. Profil Responden

Dalam penelitian ini yang menjadi responden adalah pasien yang pernah melakukan perawatan di Klinik Gigi DDC Sentul Bogor sekurang-kurangnya 2 kali, dengan usia diatas 17 tahun dan berdomisili di kota maupun kabupaten bogor. Karena jumlah populasi yang diketahui maka pengambilan sample menggunakan metode *purposive sampling*, untuk menentukan jumlah sample penelitian maka digunakan rumus *slovin* sehingga didapatkan sebanyak 235 sampel. Berikut data identifikasi responden yang terdiri dari Jenis Kelamin, Usia, Jenis Pekerjaan, Pendapatan, dan Jumlah melakukan perawatan di Klinik Gigi DDC Sentul Bogor.

1. Identifikasi Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Identifikasi responden berdasarkan jenis kelamin laki-laki dan perempuan dapat dilihat pada tabel 10.

Tabel 10

Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1.	Laki-laki	82	34,9%
2.	Perempuan	153	65,1%
Jumlah		235	100%

Sumber : Data diolah peneliti 2024

Berdasarkan Tabel 10 data diidentifikasi responden, jumlah responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 82 atau sebesar 34,9%, sedangkan jumlah responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak atau sebesar 153 atau sebesar 65,1%. berdasarkan hasil identifikasi menunjukkan bahwa pasien Klinik Gigi DDC Sentul Bogor didominasi oleh pasien dengan jenis kelamin perempuan.

2. Identifikasi Responden berdasarkan Usia

Identifikasi responden berdasarkan usia < 20 Tahun, 20 tahun – 25 tahun dan > 25 tahun dapat dilihat pada tabel 11.

Tabel 11

Profil Responden berdasarkan Usia

No.	Usia	Jumlah	Persentase
1.	< 20 Tahun	29	12,3%
2.	20 – 25 Tahun	153	65,1%
3.	> 25 Tahun	53	22,6%
Jumlah		235	100%

Sumber : Data diolah peneliti 2024

Berdasarkan Tabel 11 data diidentifikasi responden, jumlah responden berdasarkan usia yaitu responden yang memiliki usia < 20 Tahun sebanyak 29 atau sebesar 12,3%, kemudian responden dengan usia 20 – 25 Tahun yaitu sebanyak 153 atau sebesar 65,1%, sedangkan jumlah responden dengan usia diatas 25 Tahun yaitu sebanyak 53 atau sebesar 22,6%. berdasarkan hasil identifikasi menunjukan bahwa pasien Klinik Gigi DDC Sentul Bogor didominasi oleh pasien dengan usia antara 20 – 25 Tahun.

3. Identifikasi Responden berdasarkan Jenis Pekerjaan

Identifikasi responden berdasarkan Jenis Pekerjaan dapat dilihat pada tabel 12.

Tabel 12

Profil Responden berdasarkan Jenis Pekerjaan

No.	Jenis Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1.	Pelajar/Mahasiswa	30	12,8%
2.	Pegawai Swasta	180	76,5%
3.	Wirausaha	15	6,4%
4.	Ibu rumah tangga	10	4,3%
Jumlah		235	100%

Sumber : Data diolah peneliti 2024

Berdasarkan Tabel 12 data diidentifikasi responden, jumlah responden berdasarkan jenis pekerjaan yaitu responden sebagai pelajar/mahasiswa sebanyak 30 atau sebesar 12,8%, kemudian responden sebagai pegawai swasta sebanyak 180 atau sebesar 76,5%, lalu responden dengan jenis pekerjaan sebagai wirausaha yaitu sebanyak 15 atau sebesar 6,4% sedangkan jumlah responden dengan jenis pekerjaan lainnya yang terdiri dari ibu rumah tangga sebanyak 10 atau sebesar 4,3%. berdasarkan hasil identifikasi menunjukkan bahwa pasien Klinik Gigi DDC Sentul Bogor didominasi oleh pasien dengan jenis pekerjaan sebagai pegawai swasta.

4. Identifikasi Responden berdasarkan Pendapatan

Identifikasi responden berdasarkan pendapatan dapat dilihat pada tabel 13.

Tabel 13

Profil Responden berdasarkan Pendapatan

No.	Pendapatan	Jumlah	Persentase
1.	< Rp. 2.000.000,-	50	21,3%
2.	Rp. 2.000.000 – 4.000.000,-	97	41,3%
3.	> Rp. 4.000.000,-	88	37,4%
Jumlah		235	100%

Sumber : Data diolah peneliti 2024

Berdasarkan Tabel 13 data diidentifikasi responden, jumlah responden berdasarkan jenis pendapatan yaitu responden dengan jumlah pendapatan < Rp. 2.000.000,- sebanyak 50 atau sebesar 21,3%, kemudian responden dengan jumlah pendapatan sekitar Rp. 2.000.000, - Rp. 4.000.000,- sebanyak 97 atau sebesar 41,3%, sedangkan jumlah responden dengan jumlah pendapatan sebesar > Rp. 4.000.000,- sebanyak 88 atau sebesar 37,4%. berdasarkan hasil identifikasi menunjukan bahwa pasien Klinik Gigi DDC Sentul Bogor didominasi oleh pasien dengan jenis pendapatan yaitu sebesar Rp. 2.000.000, - Rp. 4.000.000,-

5. Identifikasi Responden berdasarkan Jumlah melakukan perawatan di Klinik Gigi DDC Sentul Bogor.

Identifikasi responden berdasarkan jumlah melakukan perawatan dapat dilihat pada tabel 14.

Tabel 14

Profil Responden berdasarkan Jumlah melakukan perawatan di Klinik Gigi DDC Sentul Bogor

No.	Jumlah melakukan perawatan	Jumlah	Persentase
1.	2 kali	176	74,9%
2.	2 – 4 kali	49	20,9%
3.	> 4 kali	10	4,3%
Jumlah		235	100%

Sumber : Data diolah peneliti 2024

Berdasarkan Tabel 14 data diidentifikasi responden, jumlah responden berdasarkan Jumlah melakukan perawatan di Klinik Gigi DDC Sentul Bogor sebanyak 176 responden dengan jumlah kunjungan sebanyak 2 kali atau sebesar 74,9%, kemudian responden dengan jumlah kunjungan sekitar 2 – 4 kali sebanyak 49 atau sebesar 20,9%, sedangkan jumlah responden dengan jumlah kunjungan lebih dari > 4 kali sebanyak 10 atau sebesar 4,3%. berdasarkan hasil identifikasi menunjukkan bahwa pasien Klinik Gigi DDC Sentul Bogor didominasi oleh pasien dengan jumlah melakukan perawatan yaitu sebanyak 2 kali.

C. Analisis Data

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengukur sah atau validnya suatu kuesioner. Kuesioner dikatakan valid dengan cara membandingkan antara r_{hitung} dengan r_{tabel} , dengan ketentuan apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka instrument dinyatakan valid, sebaliknya apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka instrument dinyatakan tidak valid. r_{tabel} dicari signifikan 5% dengan $n=30$, dengan rumus $df=n-2$, maka didapat r tabel sebesar 0,361.

a). Variabel Loyalitas Pasien (Y)

Adapun hasil Uji Validitas dalam penelitian dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 15

Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pasien (Y)

Kode Indikator	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
LY 1	0,731	0,361	Valid
LY 2	0,638	0,361	Valid
LY 3	0,730	0,361	Valid
LY 4	0,917	0,361	Valid
LY 5	0,861	0,361	Valid
LY 6	0,860	0,361	Valid

Sumber : Data data diolah peneliti 2024

Dilihat pada tabel di atas diperoleh nilai yang menunjukkan semua butir pernyataan pada kuesioner dimana nilai r_{hitung} ini dibandingkan

dengan r_{tabel} yang dicari pada signifikansi 5% dengan $n=30$, maka didapat nilai r_{tabel} 0,361. Berdasarkan nilai analisis didapat nilai korelasi butir pernyataan lebih dari 0,361 sehingga dapat dikatakan 6 butir pernyataan pada variabel loyalitas pasien valid

b). Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Hasil Uji Validitas dalam penelitian dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 16

Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Kode Indikator	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
KPL 1	0,899	0,361	Valid
KPL 2	0,933	0,361	Valid
KPL 3	0,911	0,361	Valid
KPL 4	0,815	0,361	Valid
KPL 5	0,947	0,361	Valid
KPL 6	0,931	0,361	Valid
KPL 7	0,885	0,361	Valid
KPL 8	0,803	0,361	Valid

Sumber : Data diolah peneliti 2024

Dilihat pada tabel di atas diperoleh nilai yang menunjukkan semua butir pernyataan pada kuesioner dimana nilai r_{hitung} ini dibandingkan dengan r_{tabel} yang dicari pada signifikansi 5% dengan $n=30$, maka didapat nilai r_{tabel} 0,361. Berdasarkan nilai analisis didapat nilai korelasi butir pernyataan lebih dari 0,361 sehingga dapat dikatakan 8 butir pernyataan pada variabel kualitas pelayanan valid

c). Variabel Kepuasan Pasien (X2)

Hasil Uji Validitas dalam penelitian dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 17

Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien (X2)

Kode Indikator	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
KP 1	0,792	0,361	Valid
KP 2	0,866	0,361	Valid
KP 3	0,831	0,361	Valid
KP 4	0,909	0,361	Valid
KP 5	0,786	0,361	Valid
KP 6	0,888	0,361	Valid
KP 7	0,924	0,361	Valid
KP 8	0,779	0,361	Valid

Sumber : Data diolah peneliti 2024

Dilihat pada tabel di atas diperoleh nilai yang menunjukkan semua butir pernyataan pada kuesioner dimana nilai rhitung ini dibandingkan dengan rtabel yang dicari pada signifikansi 5% dengan $n=30$, maka didapat nilai rtabel 0,361. Berdasarkan nilai analisis didapat nilai korelasi butir pernyataan lebih dari 0,361 sehingga dapat dikatakan 8 butir pernyataan pada variabel kepuasan pasien valid.

2. Uji Reabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menilai konsistensi dan kestabilan suatu ukuran pada butir pernyataan pada kuesioner dimana kuesioner dapat dikatakan reliabel jika memiliki nilai Cronsbach's Alpha $> 0,60$.

a). Variabel Loyalitas Pasien (Y)

Berikut hasil dari uji reliabilitas variable Loyalitas Pasien (Y) dapat dilihat pada tabel 18

Tabel 18

Uji Reliabilitas variabel Loyalitas Pasien (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.854	6

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS, 2024

Dari hasil analisis diperoleh nilai Cronsbach's Alpha sebesar 0,854. Dikarenakan perolehan $0,854 > 0,60$ maka dapat disimpulkan bahwa butir-butir pernyataan tersebut reliabel. N of items 6 menjelaskan bahwa 6 butir pernyataan valid yang diuji dalam uji reliabilitas.

b). Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Berikut hasil dari uji reliabilitas variable Kualitas Pelayanan (X1) dapat dilihat pada tabel 19

Tabel 19
Uji Reliabilitas variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.961	8

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS, 2024

Dari hasil analisis diperoleh nilai Cronsbach's Alpha sebesar 0,961. Dikarenakan perolehan $0,961 > 0,60$ maka dapat disimpulkan bahwa butir-butir pernyataan tersebut reliabel. N of items 8 menjelaskan bahwa 8 butir pernyataan valid yang diuji dalam uji reliabilitas.

c). Variabel Kepuasan Pasien (X2)

Berikut hasil dari uji reliabilitas variable Kepuasan Pasien (X2) dapat dilihat pada tabel 20

Tabel 20
Uji Reliabilitas variabel Kepuasan Pasien (X2)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.941	8

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS, 2024

Dari hasil analisis diperoleh nilai Cronsbach's Alpha sebesar 0,941. Dikarenakan perolehan $0,941 > 0,60$ maka dapat disimpulkan bahwa butir-butir pernyataan tersebut reliabel. N of items 8 menjelaskan bahwa 8 butir pernyataan valid yang diuji dalam uji reliabilitas.

D. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik merupakan uji prasyarat yang dilakukan sebelum melakukan analisis lebih lanjut terhadap data yang telah dikumpulkan. Uji asumsi klasik digunakan untuk mengetahui ada tidaknya normalitas residual, multikolinearitas, autokorelasi, dan heteroskedastis pada model regresi. (Purnomo, 2016:107).

1. Uji Normalitas Data

Uji normalitas data digunakan untuk menguji apakah nilai data yang dihasilkan dari regresi terdistribusi secara normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki nilai residual yang terdistribusi secara normal. Beberapa metode uji normalitas yaitu dengan melihat penyebaran data salah satunya yaitu dengan uji *One Sample Kolmogorow Smirnov*.

Dalam penelitian ini uji normalitas data menggunakan metode *One-Sample Kolmogrov Smirnov Test*. Dengan kriteria jika nilai signifikan (Sig.) lebih besar dari 5% atau 0,05 maka data penelitian berdistribusi normal. Berikut hasil dari uji normalitas data dapat dilihat pada tabel 21 berikut ini.

Tabel 21

Hasil Uji Normalitas Data

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		235
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.39595947
Most Extreme Differences	Absolute	.048
	Positive	.022
	Negative	-.048
Test Statistic		.048
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS, 2024

Berdasarkan data tabel 21 di atas, dapat dilihat bahwa nilai standar deviasi adalah 2.39595947, perbedaan nilai positif yang terjadi dari residu sebesar 0,48, sedangkan perbedaan negative sebesar -0.48. Nilai signifikansi atau Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,200 dimana nilai tersebut lebih besar dari 0,05 maka penelitian ini dinyatakan normal dan persyaratan normalitas dalam model regresi terpenuhi.

2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas bertujuan menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen atau tidak. Jika korelasi tinggi maka terindikasi terjadi multikolinieritas. Berikut hasil uji multikolinearitas dilihat pada tabel 22 berikut ini:

Tabel 22
Hasil Pengujian Multikolinearitas

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	KualitasPelayanan	.620	1.613
	KepuasanPasien	.620	1.613

a. Dependent Variable: Loyalitas

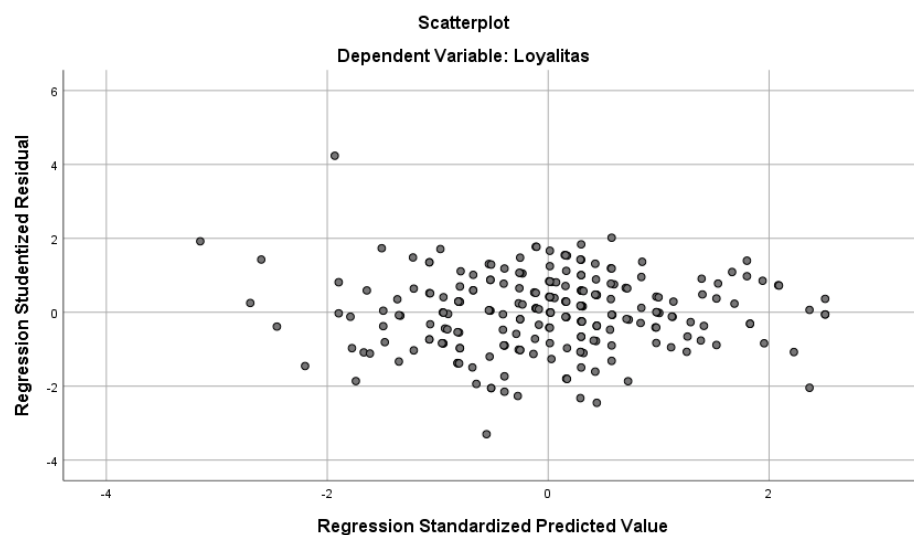
Sumber : Hasil Pengolahan SPSS, 2024

Berdasarkan data tabel diatas diperoleh *variance inflation factor (VIF)* kualitas pelayanan dan kepuasan pasien 1,613 dimana kedua variabel bernilai $< 10,00$ dan nilai tolerance kualitas pelayanan sebesar 0,620, dan kepuasan pasien sebesar 0,620 dimana kedua variabel bernilai $> 0,10$ maka dapat disimpulkan bahwa data hasil pengujian tidak terjadi multikolinieritas yang berarti semua variabel tersebut dapat digunakan sebagai variabel yang saling bebas.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji dalam model regresi apakah terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu ke suatu pengamatan yang lain. Alat yang digunakan dalam pengujian heteroskedastisitas adalah model uji Scatterplot dengan melihat bola gambar yang terbentuk. Jika tidak terlihat pola yang jelas dan titik menyebar di atas maupun dibawah angka nol, maka dapat dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas. Namun jika pola terlihat membentuk

suatu pola tertentu secara teratur, maka dapat dikatakan terjadi heteroskedastisitas. Berikut hasil pengujian heteroskedastisitas.



Sumber : Hasil Pengolahan SPSS, 2024

Gambar 2

Hasil Uji Heteroskedastisitas *Scatterplot*

Berdasarkan Gambar 2, uji *Scatterplot* tidak terlihat pola yang jelas dan titik menyebar diatas maupun dibawah angka nol. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas atau terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu ke suatu pengamatan yang lain.

4. Uji Linearitas

Uji linearitas digunakan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan linear antara variabel X dan variabel Y. Berikut hasil uji linearitas:

Tabel 23

Uji Linearitas Variabel Kualitas Pelayanan

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Loyalitas * Kualitas Pelayanan	Between Groups	(Combined)	945.493	22	42.977	6.553	.000
		Linearity	817.315	1	817.315	124.624	.000
		Deviation from Linearity	128.178	21	6.104	.931	.552
	Within Groups		1390.353	212	6.558		
	Total		2335.847	234			

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS, 2024

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 23 di atas, menunjukkan bahwa pada tabel ANOVA, nilai Sig Deviation from Linearity sebesar 0,552 > 0.05 maka terdapat hubungan yang linear secara signifikansi antara variabel kualitas pelayanan dengan variabel loyalitas pasien.

Tabel 24

Uji Linearitas Variabel Kepuasan Pasien

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Loyalitas * Kepuasan Pasien	Between Groups	(Combined)	925.374	20	46.269	7.020	.000
		Linearity	786.676	1	786.676	119.356	.000
		Deviation from Linearity	138.698	19	7.300	1.108	.345
	Within Groups		1410.473	214	6.591		
	Total		2335.847	234			

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS, 2024

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 24 di atas, menunjukkan bahwa pada tabel ANOVA, nilai Sig Deviation from Linearity sebesar 0,345 >

0.05 maka terdapat hubungan yang linear secara signifikansi antara variabel kepuasan pasien dengan variabel loyalitas pasien.

E. Analisis Deskriptif Statistik

Analisis Deskriptif Statistik dilakukan untuk memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata (*Mean*). statistik deskriptif adalah statistik yang memiliki tugas untuk mengumpulkan, mengolah dan menganalisa data dan kemudian menyajikan dalam bentuk yang baik. Analisis ini dilakukan untuk mengetahui jawaban responden mengenai variabel yang ada dalam kuesioner penelitian. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel Loyalitas Pasien (Y), Kualitas Pelayanan (X1) dan Kepuasan Pasien (X2). Berikut adalah kriteria rata-rata jawaban responden terhadap kuesioner yang diberikan.

Tabel 25
Indeks Jawaban Responden

No	Rentang Nilai	Kriteria
1.	1.00 – 1.80	Sangat Tidak Baik
2.	1.81 – 2.60	Tidak Baik
3.	2.61 – 3.40	Ragu-ragu
4.	3.41 – 4.20	Baik
5.	4.21– 5.00	Sangat Baik

1. Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Loyalitas Pasien (Y)

Berikut adalah tabel distribusi frekuensi jawaban responden pada masing masing pernyataan variabel Loyalitas Pasien (Y) dapat dilihat pada tabel 25.

Berdasarkan tabel 26 hasil indeks jawaban responden pada variabel Loyalitas Pasien sebagai berikut:

Tabel 26

Indeks Jawaban Responden Variabel Loyalitas Pasien

NO	Kode Indikator	Pilihan Responden					Jumlah	Rata-Rata	Mean	Kriteria
		1	2	3	4	5				
1	LY1	8	6	12	132	77	235	969	4,12	Baik
2	LY2	8	43	45	97	42	235	827	3,51	Baik
3	LY3	1	15	27	126	66	235	946	4,02	Baik
4	LY4	5	38	36	114	42	235	855	3,63	Baik
5	LY5	6	23	14	127	65	235	927	3,94	Baik
6	LY6	4	29	83	92	27	235	814	3,46	Baik
TOTAL		32	154	217	688	319	1410	5338	3,78	Baik

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS, 2024

- a. Berdasarkan pernyataan LY1 “Saya berminat untuk kembali melakukan perawatan di Klinik Gigi DDC Sentul Bogor setelah merasakan serta melihat kualitas pelayanan yang diberikan.” Responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 77 responden, menjawab setuju sebanyak 132 responden, menjawab ragu-ragu sebanyak 12 responden, menjawab tidak setuju sebanyak 6 responden dan menjawab sangat tidak setuju sebanyak 8 responden. Rata-rata jawaban 4,12 dengan kriteria baik.

- b. Berdasarkan pernyataan LY2 “Saya selalu menyampaikan segala kritik dan saran secara langsung kepada pihak Klinik Gigi DDC Sentul Bogor tanpa niat untuk beralih.” Responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 42 responden, menjawab setuju sebanyak 97 responden, menjawab ragu-ragu sebanyak 45 responden, menjawab tidak setuju sebanyak 43 responden dan menjawab sangat tidak setuju sebanyak 8 responden. Rata-rata jawaban 3,51 dengan kriteria baik.
- c. Berdasarkan pernyataan LY3 “Saya selalu menggunakan layanan yang sama pada setiap kebutuhan saya di Klinik Gigi DDC Sentul Bogor.” Responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 66 responden, menjawab setuju sebanyak 126 responden, menjawab ragu-ragu sebanyak 27 responden, menjawab tidak setuju sebanyak 15 responden dan menjawab sangat tidak setuju sebanyak 1 responden. Rata-rata jawaban 4,02 dengan kriteria baik.
- d. Berdasarkan pernyataan LY4 “Saya selalu melakukan perawatan gigi dan mulut di Klinik Gigi DDC Sentul Bogor.” Responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 42 responden, menjawab setuju sebanyak 114 responden, menjawab ragu-ragu sebanyak 36 responden, menjawab tidak setuju sebanyak 38 responden dan menjawab sangat tidak setuju sebanyak 5 responden. Rata-rata jawaban 3,63 dengan kriteria baik.
- e. Berdasarkan pernyataan LY5 “Saya selalu mereferensikan pengalaman saya terhadap kualitas pelayanan yang saya peroleh ketika melakukan

perawatan di Klinik Gigi DDC Sentul Bogor.” Responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 65 responden, menjawab setuju sebanyak 127 responden, menjawab ragu-ragu sebanyak 14 responden, menjawab tidak setuju sebanyak 23 responden dan menjawab sangat tidak setuju sebanyak 6 responden. Rata-rata jawaban 3,94 dengan kriteria baik.

- f. Berdasarkan pernyataan LY6 “Saya selalu menyampaikan keunggulan Klinik Gigi DDC Sentul Bogor dari pada klinik gigi lain kepada keluarga atau teman saya.” Responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 27 responden, menjawab setuju sebanyak 92 responden, menjawab ragu-ragu sebanyak 83 responden, menjawab tidak setuju sebanyak 29 responden dan menjawab sangat tidak setuju sebanyak 4 responden. Rata-rata jawaban 3,46 dengan kriteria baik.

2. Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Berikut adalah tabel distribusi frekuensi jawaban responden pada masing masing pernyataan variabel Kualitas Pelayanan (X1) dapat dilihat pada tabel 27.

Berdasarkan tabel 27 hasil indeks jawaban responden pada variabel Kualitas Pelayanan sebagai berikut:

Tabel 27

Indeks Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan

NO	Kode Indikator	Pilihan Responden					Jumlah	Rata-Rata	Mean	Kriteria
		1	2	3	4	5				
1	KPL1	2	5	19	136	73	235	978	4,16	Baik
2	KPL2	13	31	30	120	41	235	850	3,61	Baik
3	KPL3	5	17	36	127	50	235	905	3,85	Baik
4	KPL4	7	20	35	130	43	235	887	3,77	Baik
5	KPL5	10	17	16	128	64	235	924	3,93	Baik
6	KPL6	4	17	52	113	49	235	891	3,79	Baik
7	KPL7	3	18	23	131	60	235	932	3,96	Baik
8	KPL8	9	29	42	104	51	235	864	3,67	Baik
TOTAL		53	154	253	989	431	1880	7231	3,84	Baik

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS, 2024

- a. Berdasarkan pernyataan KPL1 “Klinik Gigi DDC Sentul Bogor memberikan pelayanan sesuai dengan harapan pasien.” Responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 73 responden, menjawab setuju sebanyak 136 responden, menjawab ragu-ragu sebanyak 19 responden, menjawab tidak setuju sebanyak 5 responden dan menjawab sangat tidak setuju sebanyak 2 responden. Rata-rata jawaban 4,16 dengan kriteria baik.

- b. Berdasarkan pernyataan KPL2 “Klinik Gigi DDC Sentul Bogor dapat membuat pasien merasa aman sewaktu melakukan perawatan.” Responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 41 responden, menjawab setuju sebanyak 120 responden, menjawab ragu-ragu sebanyak 30 responden, menjawab tidak setuju sebanyak 31 responden dan menjawab sangat tidak setuju sebanyak 13 responden. Rata-rata jawaban 3,61 dengan kriteria baik.
- c. Berdasarkan pernyataan KPL3 “Klinik Gigi DDC Sentul Bogor memberikan respon secara tepat terhadap kebutuhan pasien.” Responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 50 responden, menjawab setuju sebanyak 127 responden, menjawab ragu-ragu sebanyak 36 responden, menjawab tidak setuju sebanyak 17 responden dan menjawab sangat tidak setuju sebanyak 5 responden. Rata-rata jawaban 3,85 dengan kriteria baik.
- d. Berdasarkan pernyataan KPL4 “Klinik Gigi DDC Sentul Bogor dapat menumbuhkan rasa percaya pada pasien.” Responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 43 responden, menjawab setuju sebanyak 130 responden, menjawab ragu-ragu sebanyak 35 responden, menjawab tidak setuju sebanyak 20 responden dan menjawab sangat tidak setuju sebanyak 7 responden. Rata-rata jawaban 3,77 dengan kriteria baik.
- e. Berdasarkan pernyataan KPL5 “Klinik Gigi DDC Sentul Bogor mengutamakan kebutuhan pasien dalam hal melayani keluhan pasien.” Responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 64 responden,

menjawab setuju sebanyak 128 responden, menjawab ragu-ragu sebanyak 16 responden, menjawab tidak setuju sebanyak 17 responden dan menjawab sangat tidak setuju sebanyak 10 responden. Rata-rata jawaban 3,93 dengan kriteria baik.

- f. Berdasarkan pernyataan KPL6 “Klinik Gigi DDC Sentul Bogor memperlakukan pasien dengan penuh perhatian” Responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 49 responden, menjawab setuju sebanyak 113 responden, menjawab ragu-ragu sebanyak 52 responden, menjawab tidak setuju sebanyak 17 responden dan menjawab sangat tidak setuju sebanyak 4 responden. Rata-rata jawaban 3,79 dengan kriteria baik.
- g. Berdasarkan pernyataan KPL7 “Klinik Gigi DDC Sentul Bogor memberikan penanganan keluhan dengan baik dan tepat kepada pasien.” Responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 60 responden, menjawab setuju sebanyak 131 responden, menjawab ragu-ragu sebanyak 23 responden, menjawab tidak setuju sebanyak 18 responden dan menjawab sangat tidak setuju sebanyak 3 responden. Rata-rata jawaban 3,96 dengan kriteria baik.
- h. Berdasarkan pernyataan KPL8 “Klinik Gigi DDC Sentul Bogor memberikan kualitas pelayanan dan fasilitas terbaik kepada pasien.” Responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 51 responden, menjawab setuju sebanyak 104 responden, menjawab ragu-ragu sebanyak 42 responden, menjawab tidak setuju sebanyak 29 responden

dan menjawab sangat tidak setuju sebanyak 9 responden. Rata-rata jawaban 3,67 dengan kriteria baik.

3. Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Kepuasan Pasien (X2)

Berikut adalah tabel distribusi frekuensi jawaban responden pada masing masing pernyataan variabel Kepuasan Pasien (X2) dapat dilihat pada tabel 28.

Berdasarkan tabel 28 hasil indeks jawaban responden pada variabel Kepuasan Pasien sebagai berikut:

Tabel 28

Indeks Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pasien

NO	Kode Indikator	Pilihan Responden					Jumlah	Rata-Rata	Mean	Kriteria
		1	2	3	4	5				
1	KP1	6	17	29	121	62	235	921	3,91	Baik
2	KP2	8	33	51	105	38	235	837	3,56	Baik
3	KP3	5	3	17	142	68	235	970	4,12	Baik
4	KP4	6	21	53	110	45	235	872	3,71	Baik
5	KP5	8	7	19	113	88	235	971	4,13	Baik
6	KP6	6	27	60	106	36	235	844	3,59	Baik
7	KP7	7	3	17	127	81	235	977	4,15	Baik
8	KP8	34	15	42	107	37	235	803	3,41	Baik
TOTAL		80	126	288	931	455	1880	7195	3,88	Baik

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS, 2024

- a. Berdasarkan pernyataan KP1 “Anda merasa puas dengan ketersediaan layanan yang sesuai dengan harapan anda.” Responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 62 responden, menjawab setuju sebanyak 121 responden, menjawab ragu-ragu sebanyak 29 responden, menjawab

tidak setuju sebanyak 17 responden dan menjawab sangat tidak setuju sebanyak 6 responden. Rata-rata jawaban 3,91 dengan kriteria baik.

- b. Berdasarkan pernyataan KP2 “Anda merasa puas dengan jasa kesehatan yang diberikan Klinik Gigi DDC Sentul Bogor secara keseluruhan.” Responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 38 responden, menjawab setuju sebanyak 105 responden, menjawab ragu-ragu sebanyak 51 responden, menjawab tidak setuju sebanyak 33 responden dan menjawab sangat tidak setuju sebanyak 8 responden. Rata-rata jawaban 3,56 dengan kriteria baik.
- c. Berdasarkan pernyataan KP3 “Anda merasa puas dengan kualitas perawatan yang diberikan Klinik Gigi DDC Sentul Bogor terhadap keluhan anda.” Responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 68 responden, menjawab setuju sebanyak 142 responden, menjawab ragu-ragu sebanyak 17 responden, menjawab tidak setuju sebanyak 3 responden dan menjawab sangat tidak setuju sebanyak 5 responden. Rata-rata jawaban 4,12 dengan kriteria baik.
- d. Berdasarkan pernyataan KP4 “Anda merasa puas dengan kecepatan dan ketanggapan pelayanan di Klinik Gigi DDC Sentul Bogor” Responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 45 responden, menjawab setuju sebanyak 110 responden, menjawab ragu-ragu sebanyak 53 responden, menjawab tidak setuju sebanyak 21 responden dan menjawab sangat tidak setuju sebanyak 6 responden. Rata-rata jawaban 3,71 dengan kriteria baik.

- e. Berdasarkan pernyataan KP5 “Anda merasa puas dengan penjelasan terhadap pasien yang dijelaskan secara detail oleh Klinik Gigi DDC Sentul Bogor.” Responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 88 responden, menjawab setuju sebanyak 113 responden, menjawab ragu-ragu sebanyak 19 responden, menjawab tidak setuju sebanyak 7 responden dan menjawab sangat tidak setuju sebanyak 8 responden. Rata-rata jawaban 4,13 dengan kriteria baik.
- f. Berdasarkan pernyataan KP6 “Anda merasa puas dengan hasil perawatan dokter di Klinik Gigi DDC Sentul Bogor tentang kondisi anda” Responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 36 responden, menjawab setuju sebanyak 106 responden, menjawab ragu-ragu sebanyak 60 responden, menjawab tidak setuju sebanyak 27 responden dan menjawab sangat tidak setuju sebanyak 6 responden. Rata-rata jawaban 3,59 dengan kriteria baik.
- g. Berdasarkan pernyataan KP7 “Anda merasa puas dengan ketepatan waktu tindakan di Klinik Gigi DDC Sentul Bogor.” Responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 81 responden, menjawab setuju sebanyak 127 responden, menjawab ragu-ragu sebanyak 17 responden, menjawab tidak setuju sebanyak 3 responden dan menjawab sangat tidak setuju sebanyak 7 responden. Rata-rata jawaban 4,15 dengan kriteria baik.
- h. Berdasarkan pernyataan KP8 “Anda merasa puas dengan kualitas fasilitas dan desain ruangan yang menarik sehingga mampu untuk

menyampaikan keunggulan dari di Klinik Gigi DDC Sentul Bogor ini.” Responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 37 responden, menjawab setuju sebanyak 107 responden, menjawab ragu-ragu sebanyak 42 responden, menjawab tidak setuju sebanyak 15 responden dan menjawab sangat tidak setuju sebanyak 34 responden. Rata-rata jawaban 3,41 dengan kriteria baik.

F. Analisis Korelasi Berganda

Uji analisis korelasi berganda digunakan untuk menguji apakah terdapat hubungan yang erat antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien pada Klinik Gigi DDC Sentul Bogor. Berikut hasil analisis korelasi berganda dengan menggunakan SPSS versi 26 dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 29
Hasil Analisis Korelasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.652 ^a	.425	.420	2.406
a. Predictors: (Constant), KepuasanPasien, KualitasPelayanan				
b. Dependent Variable: Loyalitas				

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS, 2024

Dari hasil uji korelasi yang diperoleh, sebagai koefisien korelasi didapatkan nilai sebesar 0,652 yang artinya terdapat hubungan cukup kuat antara variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien pada Klinik Gigi DDC Sentul Bogor berdasarkan kriteria uji pada tabel 9 interpretasi koefisien korelasi.

G. Uji Regresi Linear Berganda

Hasil analisis regresi linear berganda dapat dilihat pada tabel 30 berikut ini

Tabel 30

Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.389	1.367		3.942	.000
	KualitasPelayanan	.277	.046	.377	5.963	.000
	KepuasanPasien	.292	.053	.348	5.501	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS, 2024

Dari tabel diatas, dapat diketahui persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = 5.389 + 0,277(KPL) + 0,292(KP) + \varepsilon$$

Dimana :

Y : Loyalitas Pasien

X1 : Kualitas Pelayanan

X2 : Kepuasan Pasien

ε : error / Variabel pengganggu

Dari persamaan regresi linear berganda tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Besarnya nilai konstanta diperoleh 5,389 yang berarti bahwa besarnya nilai regresi loyalitas pasien Klinik Gigi DDC Sentul Bogor yaitu 5,389 tanpa dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

2. Besarnya nilai koefisien regresi kualitas pelayanan (X1) sebesar 0,277 dengan nilai positif yang berarti bahwa setiap peningkatan 1 poin dari variabel kualitas pelayanan akan mempengaruhi loyalitas pasien sebesar 0,277.
3. Besarnya nilai koefisien regresi kepuasan pasien (X2) sebesar 0,292 dengan nilai positif yang berarti bahwa setiap peningkatan 1 poin dari variabel kepuasan pasien akan mempengaruhi loyalitas pasien sebesar 0,292

H. Uji Hipotesis

1. Uji t (Uji Parsial)

Uji t dilakukan untuk menguji hipotesis secara parsial pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil uji t pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 31 berikut ini :

Tabel 31

Hasil Uji t

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	5.389	1.367		3.942 .000
	KualitasPelayanan	.277	.046	.377	5.963 .000
	KepuasanPasien	.292	.053	.348	5.501 .000

a. Dependent Variable: Loyalitas

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS, 2024

a. Variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien

Hasil uji t untuk variabel kualitas pelayanan diperoleh t_{hitung} sebesar 5,963 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan t_{tabel} ($df = n - k = 235 - 3 = 232$) sebesar 1.651. ini menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $5,963 > 1.651$ dengan demikian H_a diterima dan H_0 ditolak, artinya terdapat pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap loyalitas pasien.

b. Variabel kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien

Hasil uji t untuk variabel kepuasan pasien diperoleh t_{hitung} sebesar 5,501 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan t_{tabel} ($df = n - k = 235 - 3 = 232$) sebesar 1.651. ini menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $5,501 > 1.651$ dengan demikian H_a diterima dan H_0 ditolak, artinya terdapat pengaruh kepuasan pasien secara parsial terhadap loyalitas pasien.

2. Uji F (Uji Simultan)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan pasien secara simultan atau bersama sama berpengaruh terhadap variabel terikat yaitu loyalitas pasien. Hasil uji F dapat dilihat pada tabel 32 berikut ini.

Tabel 32

Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	992.541	2	496.271	85.710	.000 ^b
	Residual	1343.306	232	5.790		
	Total	2335.847	234			
a. Dependent Variable: Loyalitas						
b. Predictors: (Constant), KepuasanPasien, KualitasPelayanan						

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS, 2024

Berdasarkan tabel 32 di atas, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 yang artinya nilai signifikansi $< 0,05$ dan $F_{tabel} = 3,03$. Dapat disimpulkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $85.710 > 3,03$ maka H_a diterima H_o ditolak. Dengan demikian hipotesis ketiga (H_3) juga terbukti bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pasien secara bersama-sama atau simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien pada Klinik Gigi DDC Sentul Bogor.

I. Koefisien Determinasi (R^2)

Analisis koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh variabel bebas (kualitas pelayanan dan kepuasan pasien) secara simultan terhadap variabel terikat (loyalitas pasien). Hasil dari uji koefisien determinasi dapat dilihat dari tabel 33 berikut ini.

Tabel 33
Hasil Koefisiensi Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.652 ^a	.425	.420	2.406
a. Predictors: (Constant), KepuasanPasien, KualitasPelayanan				
b. Dependent Variable: Loyalitas				

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS, 2024

Berdasarkan tabel 33 di atas, dapat diketahui bahwa nilai Adjusted R Square sebesar 0.420 dikonversi dalam persentase $0.420 \times 100\% = 42,0\%$. Hal tersebut menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pasien mampu menjelaskan variabel loyalitas pasien sebesar 42,0% dan sisanya sebesar 58,0% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti.

J. Pembahasan

Pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien. Dalam penelitian ini peneliti mengolah data sebanyak 235 responden, maka diperoleh hasil pengujian dari masing masing variabel sebagai berikut:

1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien pada Klinik Gigi DDC Sentul Bogor.

Berdasarkan hasil penelitian yang didapat bahwa hipotesis pertama pada penelitian ini terbukti dan didukung ditunjukan dengan nilai variabel kualitas pelayanan dari hasil analisis regresi linear berganda sebesar 0,277 dan nilai sig 0,000, dimana variabel kualitas pelayanan

berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien Klinik Gigi DDC Sentul Bogor. Namun, untuk hasil pada indeks jawaban responden variabel kualitas pelayanan pada point 2 menunjukkan bahwa “Klinik Gigi DDC Sentul Bogor belum mampu membuat pasien merasa aman sewaktu melakukan perawatan.” Hal ini memiliki pengaruh langsung terhadap loyalitas pasien. Dimensi kualitas seperti keandalan (*Reability*), kesadaran (*Awariness*), perhatian (*Attention*) dan ketepatan (*Acuracy*). Yang sangat menentukan dalam membangun kesan positif terhadap Klinik Gigi DDC Sentul Bogor salah satunya ialah pasien merasa nyaman dan percaya terhadap kompetensi tenaga medis dan keramahan staff.

Oleh karena itu, apabila semakin baik kualitas pelayanan maka semakin tinggi juga tingkat loyalitas pada pasien dan bermakna antar hubungan variable kualitas pelayanan terhadap variable loyalitas pasien., dimana pasien yang kembali melakukan perawatan di Klinik Gigi DDC Sentul Bogor karena faktor kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien.

2. Pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien pada Klinik Gigi DDC Sentul Bogor.

Berdasarkan hasil penelitian yang didapat bahwa hipotesis kedua pada penelitian ini terbukti dan terdukung ditunjukkan dengan nilai variabel kepuasan pasien dari hasil analisis regresi linear berganda sebesar 0,292 dan nilai sig 0,000. dimana variabel kepuasan pasien

berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien Klinik Gigi DDC Sentul Bogor. Kepuasan pasien menjadi variabel yang memperkuat hubungan antara pelayanan dan loyalitas. Ketika harapan pasien terpenuhi atau bahkan terlampaui, pasien cenderung memberikan penilaian positif dan bersedia merekomendasikan Klinik Gigi DDC Sentul Bogor kepada orang lain.

Namun, untuk hasil pada indeks jawaban responden variabel kepuasan pasien pada point 8 menunjukkan bahwa pasien belum merasa puas dengan kualitas fasilitas dan desain ruangan yang ada di Klinik Gigi DDC Sentul Bogor. Namun pasien mampu untuk menyampaikan keunggulan klinik berdasarkan kualitas pelayanannya.

Bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan pada pasien maka semakin tinggi juga tingkat loyalitas pada pasien. Oleh karena itu, diperlukannya evaluasi secara mendalam baik terhadap staff administrasi ataupun tenaga medis, guna mempertahankan kepuasan pada pasien atas apa yang telah dirasakan selama menjalani perawatan di Klinik Gigi DDC Sentul Bogor,

3. Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien pada Klinik Gigi DDC Sentul Bogor.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, diperoleh data bahwa secara simultan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien Klinik Gigi DDC Sentul Bogor. Hal ini dibuktikan dengan uji F dengan nilai F_{hitung} yang

diperoleh sebesar 85.710 lebih besar dari F_{tabel} yaitu sebesar 3,03 dengan demikian dapat dikatakan bahwa secara simultan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien pada Klinik Gigi DDC Sentul Bogor. Kedua variabel independent secara Bersama-sama mempengaruhi loyalitas pasien. Ini menunjukkan pentingnya sinergi antara peningkatan kualitas layanan dan upaya menjaga kepuasan pada pasien.

Dari hasil penelitian ini diperoleh bahwa dari kedua variabel bebas yang diteliti yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan pasien sangat menentukan tingkat loyalitas pada pasien dalam meningkatkan volume penjualan dan juga keunggulan bersaing. Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa loyalitas pasien Klinik Gigi DDC Sentul Bogor. dapat ditingkatkan apabila memperhatikan kualitas pelayanan, dan kepuasan pada pasien.

Berdasarkan hasil indeks jawaban responden menunjukkan bahwa rata – rata jawaban pasien pada variabel loyalitas pasien sudah cukup baik. Namun untuk hasil indeks jawaban responden pada point 6 cukup rendah. Oleh karena itu perlu dilakukannya evaluasi internal guna meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih optimal sebagai salah satu poin penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi pasien.