

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP
LOYALITAS PASIEN PADA KLINIK GIGI DDC SENTUL BOGOR**

JURNAL ILMIAH

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS-TUGAS DAN MEMENUHI
SALAH SATU SYARAT GUNA MEMPEROLEH GELAR
SARJANA MANAJEMEN**



**CHARISMA ULANDARI
NPM S10219079**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BINANIAGA INDONESIA
2024**

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Pada Klinik Gigi DDC Sentul Bogor

^{1*)}Charisma Ulandari dan ²⁾Yustiana Wardhani

^{1,2)}Fakultas Ekonomi & Bisnis Program Studi Manajemen, Universitas Binaniaga Indonesia

¹charismaud100@gmail.com

^{*)}Corresponding author

Received: Oktober 2025, Accepted: November 2025, Published: Desember 2025

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien pada Klinik Gigi DDC Sentul Bogor. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan kepuasan pasien yang mempengaruhi variabel dependen yaitu loyalitas pasien. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode purposive sampling, dimana metode pengambilan data pada penelitian ini berupa observasi dan kuesioner yang respondennya adalah pasien yang pernah melakukan perawatan di pada Klinik Gigi DDC Sentul Bogor yang di ketahui populasinya sebanyak (568 orang). Sample yang digunakan sebanyak 235 responden. Teknik analisis yang digunakan pada penelitian ini yaitu analisis regresi linear berganda dengan bantuan aplikasi SPSS versi 26 dengan alat – alat uji analisis yaitu uji instrument meliputi uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik meliputi uji normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas dan linearitas, analisis deskriptif, analisis korelasi berganda, analisis regresi linear berganda, uji hipotesis meliputi uji t dan uji F, Serta analisis koefisiensi determinasi berganda. Hasil pada penelitian inimenunjukkan bahwa 42,0% variasi pada variabel loyalitas pasien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan kepuasan pasie, sedangkan sisanya yaitu 58,0% dipengaruhi oleh variabel – variabel lain yang tidak di uji dalam penelitian ini.

Kata kunci : Kepuasan pasien, Kualitas Pelayanan, Loyalitas pasien.

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Persaingan bisnis saat ini semakin dinamis dan kompleks sehingga para pengelola bisnis harus dapat berpikir secara kreatif, dan juga inovatif agar selalu memberikan diferensiasi, serta keunggulan bagi bisnisnya dibandingkan dengan pesaing. Tidak hanya sekedar mengembangkan produk atau jasa terbaik atau membuatnya mudah digunakan oleh konsumen, tetapi juga harus mengembangkan layanan yang berkualitas terutama kepada para konsumen.

Pada era globalisasi, dinamika kehidupan dunia usaha semakin keras dan ketat termasuk di bidang layanan kesehatan. Kebutuhan masyarakat yang semakin tinggi akan jasa layanan kesehatan membuat ekspektasi masyarakat terhadap layanan kesehatan yang baik juga semakin tinggi. Saat ini industri jasa layanan kesehatan memasuki era dimana pengalaman konsumen menjadi faktor yang sangat penting untuk mendapatkan keunggulan kompetitif. Dengan semakin banyak didirikannya klinik membuat masyarakat memiliki banyak pilihan klinik yang sesuai dengan kebutuhan atau keinginan.

Fenomena kebutuhan masyarakat akan layanan kesehatan didukung dengan munculnya banyak klinik kesehatan. Klinik-klinik ini menawarkan jasa perawatan yang ditunjang dengan beragam produk kesehatan untuk memaksimalkan hasil yang di harapkan. Saat ini di berbagai daerah, banyak terdapat pusat-

pusat layanan kesehatan tubuh yang menjanjikan untuk memberikan layanan kesehatan yang terbaik. Berbagai layanan kesehatan tubuh menjadi lebih detail, mulai dari umum, tindakan, gizi, gigi dan bagian tubuh lainnya demi memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Salah satu layanan kesehatan yang didukung dengan banyaknya kebutuhan masyarakat adalah klinik kesehatan gigi dan mulut DDC Sentul Bogor. Berikut merupakan data pasien Klinik Gigi DDC Sentul Bogor yang berkunjung lebih dari 2 kali pada tahun 2020-2024

Tabel 1

Data Pasien Klinik Gigi DDC Sentul Bogor yang berkunjung lebih dari 2 kali pada Tahun 2020-2024

Bulan	2020	2021	2022	2023	2024
Januari	10	11	9	7	11
Februari	12	7	12	13	12
Maret	8	15	7	9	15
April	15	10	8	12	11
Mei	6	12	13	9	13
Juni	15	9	11	15	-
Juli	13	6	7	11	-
Agustus	12	7	10	9	-
September	14	13	9	12	-
Oktober	10	11	13	10	-
November	12	8	10	8	-
Desember	13	11	9	13	-
Total	140	120	118	128	62

Sumber: Data diolah oleh peneliti 2024

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa Data Pasien Klinik gigi DDC Sentul Bogor yang berkunjung lebih dari 2 kali mengalami penurunan setiap tahunnya, karena tingkat kepuasan pasien yang menyebabkan adanya loyalitas yang dilakukan oleh pasien klinik gigi DDC Sentul Bogor masih belum maksimal. Kualitas memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pasien, yaitu kualitas memberikan suatu dorongan kepada pasien untuk menjalani ikatan hubungan yang kuat dengan klinik gigi DDC Sentul Bogor dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan klinik gigi DDC Sentul Bogor untuk memahami dengan saksama harapan pasien serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, klinik gigi DDC Sentul Bogor dapat meningkatkan kepuasan pasien, yang pada gilirannya kepuasan pasien dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pasien kepada klinik gigi DDC Sentul Bogor yang telah memberikan kualitas memuaskan.

Berdasarkan uraian pada latar belakang, permasalahan pada penelitian ini dirumuskan (1) Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien pada Klinik Gigi DDC Sentul Bogor. (2) Apakah terdapat pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien pada Klinik Gigi DDC Sentul Bogor. (3) Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien secara Bersama-sama terhadap loyalitas pasien pada Klinik Gigi DDC Sentul Bogor. Tujuan dari penelitian ini adalah (1) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien pada Klinik Gigi DDC Sentul Bogor. (2) Untuk mengetahui pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien pada Klinik Gigi DDC Sentul Bogor. (3) Untuk mengetahui secara bersama-sama pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien pada Klinik Gigi DDC Sentul Bogor.

TINJAUAN PUSTAKA

Loyalitas Pasien

Menurut Kotler dan Keller dalam Sambodo Rio Sasongko, (2021:106) menyatakan bahwa loyalitas pasien merupakan komitmen pasien untuk membeli atau mendukung kembali produk atau layanan yang menjadi pilihan pasien. Meski pengaruh situasi dan kondisi dimana usaha pemasaran berpotensi menyebabkan pasien beralih karena adanya persaingan. Namun, loyalitas pasien untuk tetap setia dengan nilai, hasil, kesan kualitas, kepuasan dan kebanggaan yang kuat terhadap suatu produk atau layanan yang selanjutnya akan ditandai dengan adanya pembelian ulang.

Menurut Aregawi Tsigab (2017:102) faktor-faktor yang menjadi penentu loyalitas pasien antara lain : Kualitas Persepsi Layanan, Kepuasan Pasien, Penanganan Keluhan Pasien, dan Komitmen.

Menurut Aminsyah & Yulianti dalam Indah Yani & Sugiyanto, (2022:447) menyatakan bahwa terdapat beberapa indikator yang biasa digunakan untuk mengukur loyalitas pasien antara lain: Melakukan perawatan ulang, Membeli semua layanan yang sama, dan Mempromosikan suatu layanan kepada orang lain.

Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien adalah bagian yang berhubungan dengan terciptanya nilai yang pasien berikan. Karena terciptanya kepuasan pasien berarti memberikan manfaat bagi perusahaan yaitu, diantaranya hubungan antara perusahaan dengan pasiennya menjadi baik, memberikan nilai yang baik serta membentuk suatu rekomendasi yang positif dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan, sehingga timbul minat dari pasien untuk membeli atau menggunakan jasa perusahaan tersebut. (Sambodo Rio Sasongko, 2021:106).

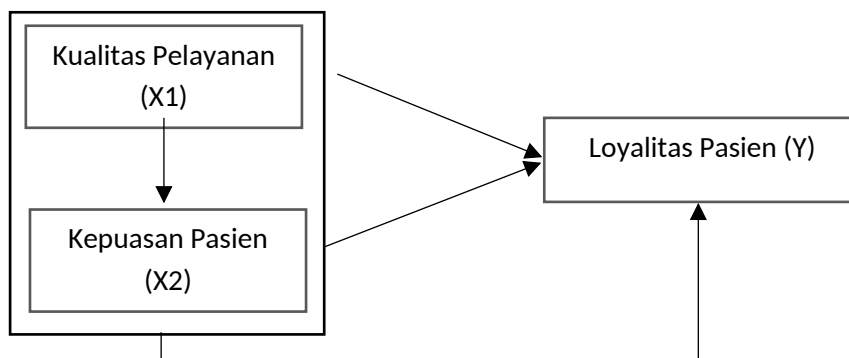
Menurut Pohan dalam Rifki (2021:135) terdapat indikator-indikator kepuasan pasien yaitu: Kepuasan terhadap akses layanan kesehatan, Kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan, Kepuasan terhadap proses layanan kesehatan, dan Kepuasan terhadap sistem layanan kesehatan.

Kualitas Pelayanan

Menurut Kasmir dalam Sembiring et al. (2022:36-37) berpendapat bahwa kualitas pelayanan adalah kemampuan suatu perusahaan dalam hal memberikan pelayanan yang berdampak langsung terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas Pelayanan harus sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan keunggulan yang harus diperhatikan oleh perusahaan guna memenuhi kebutuhan keinginan setiap konsumen dan keunggulan dalam bersaing.

Menurut Fandy Tjiptono dalam Indrasari (2019:65) indikator kualitas pelayanan adalah sebagai berikut : Keandalan (*Reability*), Kesadaran (*Awareness*), Perhatian (*attention*), dan Ketepatan (*Acuracy*).

Kerangka Pemikiran



Gambar 1 Kerangka Pemikiran

Hipotesis Penelitian

H1 : Terdapat Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien

H2 : Terdapat Pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien

H3 : Terdapat Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian dengan metode kuantitatif. Penelitian kuantitatif pada umumnya dilakukan pada sampel yang diambil secara random. Data yang menggunakan metode kuantitatif biasanya lebih konkret dan terukur. Jenis pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode asosiatif yang bersifat kausal dengan adanya hubungan sebab akibat antar variabel yang mempengaruhi dan dipengaruhi. Dalam penelitian ini, peneliti menguji pengaruh antara variabel yaitu : "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien pada Klinik Gigi DDC Sentul Bogor".

Variabel penelitian dan operational variabel

Variabel dependen pada penelitian ini yaitu Loyalitas Pasien(Y) dan variabel independent pada penelitian ini yaitu kualitas pelayanan(X1) dan kepuasan pasien(X2).

Tabel 2 Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator	No. Butir Pernyataan	Skala
Loyalitas Pasien (Y)	Loyalitas Pasien adalah perilaku pasien dalam membuktikan suatu kemungkinan untuk melakukan pembelian ulang dan merekomendasikan merek, produk atau jasa kepada orang lain (Wicaksono, 2022:505)	1. Melakukan Perawatan Ulang	LY1, LY2	Likert
		2. Membeli semua layanan yang sama	LY3, LY4	
		3. Mempromosikan suatu layanan kepada orang lain	LY5, LY6	
Kualitas Pelayanan (X1)	Kualitas pelayanan adalah kemampuan suatu perusahaan dalam hal memberikan pelayanan yang berdampak langsung terhadap kepuasan pelanggan. Kasmir dalam Sembiring et al., (2022:36-37)	1. Keandalan (<i>Reability</i>)	KPL1, KPL2	Likert
		2. Kesadaran (<i>Awarness</i>)	KPL3, KPL4	
		3. Perhatian (<i>Attention</i>)	KPL5, KPL6	
		4. Ketepatan (<i>Acuracy</i>)	KPL7, KPL8	
Kepuasan Pasien (X2)	Kepuasan pasien adalah bagian yang berhubungan dengan terciptanya nilai yang pasien berikan yang memberikan manfaat bagi perusahaan diantaranya hubungan antara perusahaan dan pasien menjadi baik (Sambodo Rio Sasongko, 2021)	1. Kepuasan terhadap akses layanan kesehatan	KP1, KP2	Likert
		2. Kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan	KP3, KP4	
		3. Kepuasan terhadap proses layanan kesehatan	KP5, KP6	
		4. Kepuasan terhadap system layanan kesehatan	KP7, KP8	

Populasi dan sampel

Populasi penelitian ini terpaku pada pasien yang pernah melakukan perawatan di Klinik Gigi DDC Sentul Bogor dan diketahui jumlahnya yaitu sebanyak 568 orang. Pada penelitian ini sampel yang digunakan adalah pendekatan *non probability sampling* dan teknik penentuan sampel penelitian ini menggunakan Metode *Purposive sampling* yaitu Teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Peneliti menentukan sampel dengan kriteria tertentu yaitu : 1. Jumlah pasien yang pernah melakukan perawatan di Klinik Gigi DDC Sentul Bogor sekurang kurangnya 2 kali. 2. Jumlah pasien yang pernah melakukan perawatan di Klinik Gigi DDC Sentul Bogor memiliki usia diatas 17 tahun. 3. Jumlah pasien yang pernah melakukan perawatan di Klinik Gigi DDC Sentul Bogor berlokasi di Kota maupun Kabupaten Bogor. Maka pengambilan sampel menggunakan rumus slovin

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah populasi (568 orang)

e = tingkat toleransi kesalahan 5% = (0,05)

Dalam penelitian ini menggunakan tingkat kepercayaan 95% dan tingkat kesalahan (*sampling error*) sebesar 5%, maka perhitungan dalam penentuan sampel sebagai berikut :

$$n = \frac{568}{1 + 568 (0,05)^2}$$

$$n = 234,7$$

Hasil *n* pada rumus diatas adalah 234,7 sehingga dibulatkan menjadi 235. Maka sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 235 responden.

Teknik Pengumpulan data

Teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian ini yaitu: Observasi Dalam penelitian ini yaitu melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek yang sedang di teliti. Dengan penelitian secara langsung dilokasi penelitian Klinik Gigi DDC Sentul Bogor. Dokumentasi merupakan pengumpulan, membaca dan menganalisis informasi yang diperoleh melalui dokumen tertulis dan elektronik yang berfungsi sebagai pendukung guna melengkapi informasi lainnya. Kuesioner merupakan metode pengumpulan data dan informasi dengan cara mengajukan pertanyaan atau pernyataan kepada responden kemudian diisi oleh responden.

Sumber data yang digunakan adalah data *primer* dan *sekunder*. Data *primer* yang digunakan ialah dari hasil pertanyaan-pertanyaan yang sudah disebarakan kepada responden dalam bentuk kuesioner mengenai hal-hal yang berkaitan dengan apa yang sedang peneliti amati yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien Klinik Gigi DDC Sentul Bogor. Kemudian Data *sekunder* ialah data yang diperoleh dari jurnal, studi kepustakaan dan informasi yang peneliti temukan padainternet. Peneliti menyebarkan angket berupa pertanyaan-pertanyaan kepada pasien yang pernah melakukan perawatan di Klinik Gigi DDC Sentul Bogor untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien dengan menggunakan *Google form*.

Peneliti menggunakan skala likert dalam penelitian ini menurut Sugiyono (2022:93) Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial atau disebut variabel penelitian. Variabel yang diukur dijabarkan menjadi indikator variabel kemudian dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang berupa pertanyaan maupun pernyataan. Kemudian, setiap jawaban penelitian ini diubah menjadi lima tingkatan. secara umum kategori penilaian yang digunakan pada skala likert biasanya adalah 1-5 dan penilaian skor masing-masing angka ditunjukkan pada tabel berikut ini :

Tabel 3 Skala Likert

Penyataan	Nilai
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Ragu-ragu (RR)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Teknik Analisis Data

Adapun Menurut Sugiyono (2022:147) Teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif menggunakan statistik. Terdapat dua macam statistik yang digunakan untuk analisis data dalam penelitian, yaitu *statistic deskriptif*, dan *statistic Inferensial*. Untuk mempermudah peneliti dalam melakukan analisis, maka peneliti menggunakan program SPSS 26.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Instrumen

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner penelitian terdiri dari 30 responden. Kuesioner dapat dikatakan valid apabila *r hitung* > *r tabel*. Berikut ini hasil pengujian validitas variabel kualitas pelayanan (X1), Variabel Kepuasan Pasien (X2) dan variabel Loyalitas Pasien (Y) pada tabel 4.

Tabel 4 Hasil Uji Validitas

Variabel	Kode Indikator	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Loyalitas Pasien (Y)	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
Kualitas Pelayanan (X1)	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
Kepuasan Pasien (X2)	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

2. Uji Reliabilitas

Sedangkan hasil pada tabel 4 diperoleh nilai Cornbach Alpha masing-masing Variabel sebesar 0.854, 0.961, dan 0.941. Kesemua nilai tersebut > 0.60, maka dinyatakan bahwa kuesioner penelitian ini reliabel dan dapat digunakan sebagai instrument pengumpulan data. Dapat dilihat pada tabel 5:

Tabel 5 Hasil Uji Realibilitas

Variabel	Cornbach Alpha	Cut Off Cronbach Alpha	Keterangan
Loyalitas Pasien (Y)	0,854	0,60	Realiablel
Kualitas Pelayanan (X1)	0,961	0,60	Realiablel
Kepuasan Pasien (X2)	0,941	0,60	Realiablel

Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui data yang terdistribusi normal atau tidak. Sehingga dapat mewakili populasi. Penelitian ini menggunakan metode One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test. Jika nilai signifikan (Sig) lebih besar dari 0,05 maka data penelitian berdistribusi normal. Hasil uji normalitas dapat dilihat pada tabel 6.

Tabel 6 Hasil Uji Normalitas

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.		

2. Uji Multikolinearitas

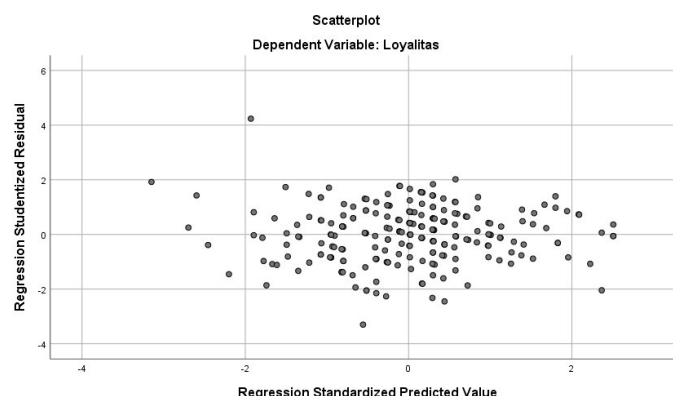
Uji Multikolinearitas dilakukan untuk menemukan adanya kolerasi antara variabel independent, dengan cara melihat nilai tolerance dan VIF (*Variance Inflation Factor*). Apabila nilai VIF kurang dari 10 dan nilai Tolerance lebih dari 0,10 maka dapat dikatakan tidak terdapat multikolinearitas, hasil uji multikolinearitas dapat dilihat pada tabel 7.

Tabel 7 Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	KualitasPelayanan	.620	1.613
	KepuasanPasien	.620	1.613
a. Dependent Variable: Loyalitas			

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan dengan pengamatan lainnya. Dalam penelitian ini Uji Heteroskedastisitas menggunakan metode rank spearman. Dasar keputusan dalam pengujian heteroskedastisitas dengan rank spearman adalah apabila nilai signifikansi atau sig. (2-tailed) lebih besar dari nilai 0,05 maka dapat dikatakan bahwa tidak terdapat masalah heteroskedastisitas, sedangkan apabila nilai signifikannya atau sig. lebih kecil dari nilai 0,05 maka dapat dikatakan bahwa terdapat masalah heteroskedastisitas, Hasil Uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2 Hasil Heteroskedastisitas

4. Uji linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan linear antara variable x dan y. hasil uji linearitas variabel kualitas pelayanan dapat dilihat pada tabel 8.

Tabel 8 Hasil 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			

Hasil Uji Linearitas Variabel Kepuasan Pasien Dapat Dilihat Pada Tabel 9.

Tabel 9 Hasil 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			

Analisis Kolerasi Berganda

Analisis Kolerasi Berganda digunakan untuk mengetahui kuatnya hubungan antara dua variabel independent terhadap variabel dependen secara simultan (Bersama - sama). Hasil uji Analisis Kolerasi Berganda dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 10.

Tabel 10 Hasil Uji Analisis Kolerasi Berganda

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				

Persamaan Regresi Linear Berganda

Persamaan Regresi Linear Berganda digunakan untuk mengetahui hubungan antara variable dependen dengan variable independen secara simultan, hasil Persamaan Regresi Linear Berganda dapat dilihat pada tabel 11.

Tabel 11 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						

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

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

Dari persamaan regresi linear berganda tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut: 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.

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.

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

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 12 Hasil Uji t

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

a. Variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien

Hasil uji t untuk variabel kualitas pelayanan diperoleh *thitung* sebesar 5,963 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan *ttabel* ($df = n - k = 235 - 3 = 232$) 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 *thitung* sebesar 5,501 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan *ttabel* ($df = n - k = 235 - 3 = 232$) 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.

1. 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 13 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.

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 14 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.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien.
2. Kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien.
3. Kualitas pelayanan dan Kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Dari hasil penelitian ini, diharapkan Klinik Gigi DDC Sentul Bogor dapat terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanannya dengan fokus pada pengembangan karyawan, terutama yang berinteraksi langsung dengan pasien, karena pelayanan yang ramah dan responsif merupakan elemen penting dalam menciptakan hubungan positif pada pasien. Kemudian untuk kualitas ruang tunggu baik secara waktu seperti sediakan informasi estimasi waktu tunggu secara real-time di ruang tunggu dan juga kebersihan pada ruang tunggu. Kemudian untuk variabel kepuasan pasien diharapkan Klinik Gigi DDC Sentul Bogor dapat terus menjaga kenyamanan pasien pada saat berkunjung seperti selalu menerapkan SOP pelayanan yang konsisten agar pasien merasa aman sudah diperlakukan profesional. Dan juga variabel dari loyalitas pasien terdapat impact yang sangat besar terhadap keberlangsungan Klinik maka dari itu diharapkan Klinik Gigi DDC Sentul Bogor dapat terus mempertahankan pelayanan yang berkualitas dan juga terus menjaga kepuasan pada pasien saat melakukan perawatan dengan cara melakukan follow up apakah kualitas pelayanan di Klinik Gigi DDC Sentul Bogor sudah sesuai dengan apa yang diharapkan dan juga sudah memenuhi kebutuhan pasien.
2. Bagi Peneliti selanjutnya diharapkan di masa yang akan datang, diharapkan peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini dengan objek yang berbeda dan aspek yang mempengaruhi loyalitas pasien selain dari kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, misalnya harga, lokasi, promosi dan faktor lainnya.
3. Bagi Mahasiswa diharapkan dimasa mendatang hendaknya penulisan skripsi ini dapat menjadi inspirasi dan menambah wawasan pengetahuan dalam membuat tulisan-tulisan yang berkaitan dengan teori kualitas pelayanan, kepuasan pasien dan loyalitas pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Aregawi T. (2017). Factors Affecting Customer Loyalty: (Experience from Dashen Bank Adigrat area Branch). *International Journal of Science and Research (IJSR)*, 7(9). ISSN : 2319-7064, 101–105. <https://doi.org/10.21275/ART2019892>
- Indah Yani, M., & Sugiyanto, S. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, Citra Merek Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Edwin Jeans Indonesia Pada E-Commerce Shopee. *SINOMIKA Journal: Publikasi Ilmiah Bidang Ekonomi Dan Akuntansi*, 1(3), 443–472. <https://doi.org/10.54443/sinomika.v1i3.285>
- Rifki, M. (2021). Pengaruh E-Service Quality dan E-WOM terhadap Customer Trust dan Dampaknya Terhadap Repurchase Intention pada customer oyorooms. In *Repository.Uinjkt.Ac.Id*. <http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/55385>
- Sambodo Rio Sasongko. (2021). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(1), 104–114. <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1.707>
- Sembiring, M., Sitepu, I. U. B., & Ginting, F. F. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Price Discount Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Reddoorz Near Mikie Holiday Berastagi Menanti*. 2(18), 35–48.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (edisi 2 ce). Alfabeta CV.
- Wicaksono, A. F., Tresnati, R., & Kesumah, N. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Rumah Sakit terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung. *Jurnal Integrasi Kesehatan & Sains*, 6(2), 99–106. <https://doi.org/10.29313/jiks.v6i2.13517>
- Wicaksono, D. A. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan (Suatu Kajian Teoritis). *Ullil Albab : Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(3), 505–509.
- Widodo, S. Ladyani, F. Asrianto, L. (2023). *Buku Ajar Metode Penelitian*. CV Science Techno Direct.
- Yudhistira Pattiasina, R. (2020). Prospek Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Pengguna Jkn Kis Di Rsud Sele Be Solu Kota Sorong. *Jurnal Program Studi Pendidikan Ekonomi*, 1(2), 49–58.