Journal of Innovative and Creativity
Journal Homepage: https://joecy.org/index.php/joecy
e-mail: journaljoecy@gmail.com

Faculty of Education
University of Pahlawan Tuanku Tambusai
ISSN 2775-771X (Online)
ISSN 2962-570X **(Printed)**
3 (3) 2023, Page: 30160-30171

Membangun Loyalitas Pasien Melalui Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Dan Kepercayaan Studi Kasus : Mora Dental Clinic Rantauprapat

Nurul Azmi Arsal[1]
[1]Fakultas Ekonom Dan Bisnis, Universitas Labuhanbatu, Indonesia
Email: nurulazmiarsal16@gmail.com

Corresponding Author: Nurul Azmi Arsal, *nurulazmiarsal16@gmail.com*

Published: June 2026

ABSTRAK

Studi ini bertujuan untuk menganalisis dampak kualitas layanan terhadap loyalitas pasien dengan memperhitungkan kepuasan dan kepercayaan sebagai variabel perantara di Mora Dental Clinic Rantauprapat. Penelitian ini mengadopsi pendekatan kuantitatif yang bersifat eksplanatori, melibatkan 99 pasien yang dipilih melalui purposive sampling. Data diperoleh melalui kuesioner dengan skala Likert dan dianalisis menggunakan metode Partial Least Square–Structural Equation Modeling (PLS-SEM). Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan serta kepercayaan pasien. Kualitas layanan juga berdampak langsung pada loyalitas. Namun, kepuasan tidak teruji memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas. Sebaliknya, kepercayaan memainkan peran yang lebih dominan dalam membangun komitmen jangka panjang pasien. Uji mediasi menunjukkan bahwa kepercayaan dapat memediasi hubungan antara kualitas layanan dan loyalitas, sementara kepuasan tidak menunjukkan peran mediasi yang signifikan. Temuan ini menegaskan bahwa loyalitas pasien dalam layanan kesehatan gigi lebih ditentukan oleh tingkat kepercayaan yang berkembang melalui pelayanan yang profesional dan konsisten.

Kata Kunci: *Kualitas Layanan, Kepuasan, Kepercayaan, Loyalitas Pasien*

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of a t Mora Dental Clinic Rantauprapat. A quantitative explanatory approach was applied involving 99 patients selected through purposive sampling. Data were collected using Likert-scale questionnaires and analyzed through Partial Least Square–Structural Equation Modeling (PLS-SEM). The results indicate that service quality significantly influences patient satisfaction and trust. Service quality also directly affects patient loyalty. However, satisfaction does not significantly determine loyalty. In contrast, trust plays a more dominant role in shaping long-term patient commitment. Mediation analysis reveals that trust significantly mediates the relationship between service quality and loyalty, while satisfaction does not function as an effective mediator. These findings highlight that patient loyalty in dental healthcare services is primarily driven by trust developed through professional and consistent service delivery.

Keyword: *Service Quality, Satisfaction, Trust, Patient Loyalty*

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Atibution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit http://creativecommons.org/licenses/by/4.0

PENDAHULUAN

Industri layanan kesehatan gigi telah mengalami peningkatan yang besar dalam beberapa tahun belakangan. Peningkatan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya kesehatan mulut dan gigi telah mendorong ekspansi klinik gigi, baik di perkotaan maupun pedesaan. Kondisi ini memperketat persaingan di antara penyedia layanan kesehatan gigi, sehingga setiap klinik harus fokus pada pemberian layanan berkualitas tinggi yang berorientasi pada kepuasan pasien (Ariani Salsabila et al., 2024). Perkembangan ini tidak hanya dipicu oleh meningkatnya kebutuhan layanan kuratif, tetapi juga oleh meningkatnya perhatian masyarakat terhadap aspek preventif dan estetika dalam perawatan gigi. Seiring dengan itu, pasien menjadi semakin selektif dalam memilih penyedia layanan kesehatan,

sehingga klinik gigi dituntut untuk tidak hanya menyediakan layanan medis yang baik, tetapi juga pengalaman layanan yang menyeluruh dan memuaskan.

Dalam lingkungan persaingan tersebut, perilaku pasien pun berubah. Pasien kini tidak hanya mempertimbangkan biaya perawatan, melainkan juga mengevaluasi secara ketat terhadap kualitas layanan. Aspek seperti ketepatan waktu, kenyamanan fasilitas, perilaku tenaga medis, kejelasan informasi, dan rasa aman selama proses layanan menjadi faktor kunci yang memengaruhi keputusan untuk berkunjung ulang atau merekomendasikan klinik kepada pihak lain (Langi et al., 2023). Selain itu, kemudahan akses layanan, transparansi informasi, serta konsistensi pelayanan juga semakin menjadi perhatian pasien dalam menilai kualitas sebuah klinik. Hal ini menegaskan kualitas layanan merupakan komponen yang dapat membangun hubungan jangka panjang antara klinik dan pasien. Dengan kata lain, kualitas layanan tidak hanya berperan sebagai pemenuh kebutuhan sesaat, tetapi juga sebagai dasar terbentuknya hubungan berkelanjutan yang saling menguntungkan antara penyedia layanan dan pasien.

Fenomena ini juga teramati di Mora Dental Clinic Rantauprapat, klinik gigi yang melayani sekitar 130 pasien per bulan. Angka kunjungan ini mencerminkan minat yang cukup besar, namun menimbulkan tanggung jawab bagi klinik untuk terus meningkatkan standar layanannya. Observasi awal menunjukkan bahwa pasien mengalami beberapa masalah, seperti waktu antrean yang cukup panjang pada waktu-waktu tertentu, kurangnya rasa empati dari staf dalam beberapa situasi, dan penundaan dalam proses layanan. Di samping itu, terdapat kesenjangan antara hasil perawatan yang diperoleh pasien dengan ekspektasi awal mereka sebelum prosedur medis dilakukan, yang mungkin mempengaruhi tingkat kepuasan mereka. Beberapa pasien juga menekankan pentingnya kepercayaan pada dokter gigi, terutama dalam hal kemampuan dan profesionalitas tenaga medis, sebagai faktor utama dalam memutuskan untuk datang kembali. Situasi ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang dirasakan pasien tidak hanya berfungsi sebagai pendorong kepuasan, melainkan juga berperan krusial dalam membentuk kepercayaan dan loyalitas pasien terhadap klinik. Kondisi tersebut sekaligus menggambarkan bahwa pengalaman pasien selama proses pelayanan memiliki kontribusi besar dalam membentuk persepsi menyeluruh terhadap kualitas klinik.

Dalam layanan kesehatan gigi, kualitas pelayanan tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga berperan psikologis dan membentuk persepsi pasien. Layanan yang tidak memenuhi ekspektasi dapat mengurangi kepuasan pasien dan merusak kepercayaan terhadap tenaga medis. Kepuasan dan kepercayaan krusial karena pasien umumnya tidak dapat menilai kualitas teknis medis secara langsung, sehingga sangat bergantung pada profesionalisme penyedia layanan (Ningsih et al., 2024). Ketergantungan ini menjadikan aspek komunikasi, empati, dan kejelasan informasi sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari kualitas pelayanan. Jika kondisi ini berlanjut, loyalitas pasien terhadap klinik mungkin menurun. Penurunan loyalitas ini pada akhirnya dapat berdampak pada keberlangsungan operasional klinik, mengingat pasien yang loyal merupakan aset penting dalam menjaga stabilitas jumlah kunjungan.

Berbagai studi sebelumnya telah menekankan signifikansi kualitas layanan dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien. Peneliti (Akmal et al., 2022) Penelitian berjudul "Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi terhadap Tingkat Kepuasan dan Loyalitas Pasien di Klinik Gigi Pekanbaru" menemukan bahwa tingkat kualitas layanan berkorelasi dengan peningkatan kepuasan dan loyalitas. Temuan tersebut mendukung posisi kualitas layanan sebagai pendorong perilaku loyal pasien. Selain itu, (Teguh & Oentara, 2022) Penelitian berjudul "Pengaruh Kualitas Pelyanan terhadap Loyalitas Pasien dengan Kepuasan sebagai Mediasi di wellClinic Gading Serpong menyimpulkan bahwa kepuasan berfungsi sebagai proses psikologis yang menghubungkan persepsi layanan dengan niat pasien untuk kembali. Relevansinya terlihat dalam penggunaan kepuasan sebagai mediator dalam model penelitian ini. Penelitian lainnya oleh (Salim, 2023) mengenai Kualitas Pelayanan menjadi Faktor Pendorong Kepuasan Pasien di Klinik Gigi Gentan Surakarta menunjukkan keandalan, empati, dan daya tanggap merupakan dimensi kualitas utama yang membentuk persepsi positif. Kajian ini relevan karena penelitian ini juga menerapkan dimensi SERVQUAL untuk menilai kualitas layanan di Mora Dental Clinic Rantauprapat. Secara keseluruhan, temuan-temuan tersebut memperkuat pentingnya kualitas pelayanan sebagai variabel kunci dalam studi perilaku pasien di sektor kesehatan.

Meski demikian, hasil penelitian terdahulu menunjukkan variasi, terutama terkait peran kepercayaan dalam membentuk loyalitas. Beberapa studi menyatakan bahwa kepuasan saja cukup untuk mendorong loyalitas, sedangkan yang lain menunjukkan bahwa loyalitas optimal memerlukan kepercayaan terhadap tenaga medis dan institusi kesehatan (Saint & Cokki, 2021). Variasi ini menunjukan adanya kesenjangan (celah empiris) yang perlu dijelajahi lebih dalam. Perbedaan temuan tersebut mengindikasikan bahwa hubungan antar variabel tidak selalu bersifat linier dan dapat dipengaruhi oleh konteks tertentu, seperti karakteristik pasien maupun jenis layanan yang diberikan.

Selain itu, ada pula celah kontekstual, yakni keterbatasan penelitian yang menguji simultan pengaruh antara kualitas pelayanan, kepuasan, dan kepercayaan terhadap loyalitas pasien di klinik gigi wilayah non-metropolitan. Karakteristik pasien, pola kunjungan, dan ekspektasi masyarakat di daerah mungkin berbeda dari kota besar. Hingga kini, belum ada kajian spesifik yang meneliti hubungan ketiga variabel tersebut di Mora Dental Clinic Rantauprapat, dengan pasien yang beragam dan kunjungan yang tidak menentu. Kondisi ini menunjukkan pentingnya penelitian yang mempertimbangkan konteks lokal sebagai faktor yang dapat memengaruhi hasil penelitian.

Celah ini menunjukkan urgensi akademik dan praktis dari studi ini. Secara akademik, penelitian ini mengisi kekosongan literatur, khususnya dalam konteks layanan kesehatan gigi di tingkat regional. Secara praktis, hasilnya diharapkan membantu Mora Dental Clinic meningkatkan mutu layanan dan mempertahankan loyalitas pasien melalui strategi berbasis data yang lebih efisien. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memberikan kontribusi teoritis, tetapi juga menawarkan implikasi nyata bagi pengembangan kualitas layanan kesehatan gigi di tingkat praktis.

LITERATURE REVIEW

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merujuk pada tingkat keunggulan layanan yang dapat memenuhi ekspektasi pasien. Dalam kajiannya di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Bandung, (Ariani Salsabila et al., 2024) menyatakan bahwa layanan berkualitas tinggi tercermin dari ketepatan waktu, keramahan staf, kelengkapan fasilitas, serta kejelasan informasi medis. (Langi et al., 2023) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat dievaluasi melalui lima dimensi SERVQUAL: bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Dimensi pula sering diterapkan dalam riset layanan kesehatan karena mampu menangkap pengalaman pasien secara komprehensif.

Indikator kualitas pelayanan menurut (Awat et al., 2025):

a) Bukti fisik (kebersihan, kelengkapan fasilitas)
b) Keandalan (ketepatan waktu, konsistensi tindakan)
c) Daya tanggap (kesigapan staf, kecepatan pelayanan)
d) Jaminan (keahlian dokter, keamanan prosedur)
e) Empati (perhatian, pemahaman kebutuhan pasien)

Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien adalah respons evaluatif yang muncul setelah pasien membandingkan ekspektasi awal dengan layanan yang diterima. Jika mutu layanan sesuai atau melampaui harapan. Pasien akan merasa puas. (Sahgal, 2024) dalam penelitian di Rumah Sakit Bandung menunjukan bahwa kepuasan dipengaruhi oleh kemudahan akses, sikap tenaga kesehatan, dan kenyamanan fasilitas. Penelitian (Akmal et al., 2022) tentang kepuasan pasien mengenai layanan gigi menyimpulkan bahwa layanan berkualitas tinggi meningkatkan kepuasan pasien.

Indikator penelitian kepuasan pasien dari (Ariani Salsabila et al., 2024):

a) Kesesuaian harapan dengan pelayanan
b) Kepuasan terhadap hasil perawatan
c) Kepuasan terhadap pelayanan dokter dan staf
d) Kenyamanan selama proses pelayanan
e) Penilaian keseluruhan terhadap pengalaman berkunjung

Kepercayaan Pasien

Kepercayaan pasien adalah keyakinan bahwa dokter memiliki pengetahuan, memberikan informasi secara jujur, bersikap empatik, dan menjalankan tindakan medis dengan aman. Kepercayaan ini penting karena pasien sering kali tidak dapat menilai aspek teknis perawatan gigi, sehingga mereka sangat bergantung pada profesionalisme penyedia layanan. (Saint & Cokki, 2021) menemukan bahwa kualitas pelayanan dan citra fasilitas kesehatan dapat memengaruhi kepercayaan pasien, yang pada gilirannya berkontribusi terhadap kepuasan dan loyalitas. (Teguh & Oentara, 2022) dalam kajian di WellClinic Gading Serpong menyatakan bahwa kualitas pelayanan memengaruhi loyalitas dengan kepuasan sebagai mediator, sambil menekankan kepercayaan sebagai elemen utama dalam hubungan jangka panjang.

Indikator kepercayaan pasien (Ningsih et al., 2024):

a) Ability (kompetensi tenaga medis)
b) Benevolence (kepedulian dan perhatian dokter)
c) Integrity (kejujuran, konsistensi layanan)
d) Keyakinan terhadap menjaga kerahasiaan
e) Kepercayaan bahwa klinik memberikan layanan terbaik

Loyalitas Pasien

Loyalitas pasien mengacu pada kesediaan pasien agar selalu menggunakan layanan suatu klinik dan merekomendasikan kepada pihak lain. (Ariani Salsabila et al., 2024) bahwa kualitas pelayanan memberikan dampak positif terhadap loyalitas. Kepuasan berperan sebagai variabel mediasi di klinik kesehatan. (Andika Putra et al., 2024) melaporkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan secara signifikan memengaruhi loyalitas dalam layanan kesehatan. (Awat et al., 2025) dalam penelitian pasien rawat jalan BPJS di rumah sakit Jakarta menunjukkan kualitas pelayanan dan fasilitas memengaruhi loyalitas.

Indikator loyalitas pasien (Sari N & Arsyad, 2025):

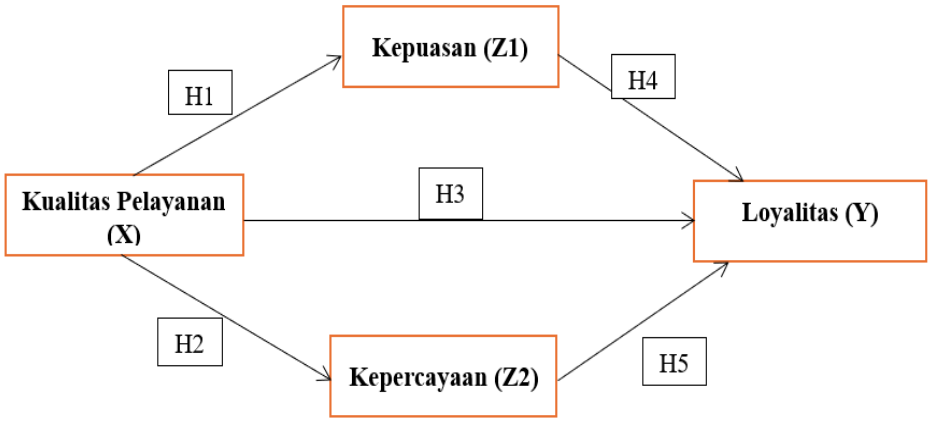
a) Niat melakukan kunjungan ulang
b) Kesediaan memberikan rekomendasi
c) Konsistensi penggunaan layanan
d) Komitmen jangka panjang
e)

Hubungan Antar Variabel dalam Penelitian

Teori penelitian ini menggunakan Stimulus(S) - Organism(O) – Response(R) sebagai kerangka konseptual untuk menjelaskan antar variabel. Di sini, kualitas pelayanan bertindak sebagai stimulus (S) yang membentuk kondisi psikologis pasien, yaitu kepuasan dan kepercayaan (O), yang akhirnya memicu respons perilaku berupa loyalitas pasien (R).

Layanan yang berkualitas akan meningkatkan kepuasan pasien karena mampu memenuhi ekspektasi mereka. Selain itu, layanan yang profesional, stabil, dan transparan akan membangun kepercyaan pasien terhadap klinik serta tenaga medis. Kepuasan dan kepercayaan yang terbentuk secara bertahap akan mendorong pasien untuk kembali berkunjung dan merekomendasikan klinik kepada orang lain, sehingga loyalitas pasien dapat dicapai secara maksimal.

Kerangka Konseptual



Hipotesis

1. H1: Diduga kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di Mora Dental Clinik Rantauprapat.
2. H2: Dugaan sementara kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepercayaan pasien di Mora Dental Clinik Rantauprapat.
3. H3: Diduga kualitas pelayanan memiliki dampak signifikan terhadap loyalitas pasien di Mora Dental Clinik Rantauprapat
4. H4: Diduga kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien di Mora Dental Clinik Rantauprapat.
5. H5: Diduga berpengaruh positif kepercayaan pasien terhadap loyalitas pasien di Mora Dental Clinik Rantauprapat.
6. H6a**:** Diduga kepuasan memediasi hubungan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di Mora Dental Clinik Rantauprapat.

   H6b: Diduga kepercayaan memediasi hubungan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di Mora Dental Clinik Rantauprapat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode eksplanatori. Pemilihan metode ini didasarkan pada kebutuhan untuk menguji hubungan kausal antar variabel secara objektif dan terukur melalui penggunaan instrumen berupa kuesioner (Ayu Sofya et al., 2024). Pendekatan kuantitatif dinilai sesuai karena penelitian ini melibatkan variabel yang dapat diukur serta memiliki hipotesis yang jelas, sehingga memungkinkan pengujian model hubungan antar variabel yang diteliti (Anggia et al., 2020).

Karakteristik eksplanatori dalam penelitian ini berperan penting karena berfokus pada upaya menjelaskan pengaruh langsung maupun tidak langsung antar variabel. Menurut Ayu Sofya et al. (2024), metode eksplanatori bertujuan untuk menguji hubungan sebab-akibat berdasarkan hipotesis yang disusun dari landasan teori. Hal ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa metode eksplanatori sering digunakan dalam analisis pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, termasuk yang melibatkan variabel mediasi (Utami, 2021; Refliza Yanti & Dety Mulyanti, 2023).

Penelitian ini dilaksanakan di Mora Dental Clinic Rantauprapat, yaitu sebuah klinik gigi yang melayani pasien dari wilayah perkotaan kecil. Pemilihan lokasi ini bertujuan untuk memperoleh data primer yang relevan dan dapat diandalkan (Mutiara et al., 2023). Waktu pelaksanaan penelitian

direncanakan berlangsung dari bulan Januari hingga Maret 2026, atau dapat menyesuaikan dengan kebutuhan selama proses penelitian berjalan.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang menerima layanan perawatan gigi di Mora Dental Clinic Rantauprapat. Penentuan jumlah sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan (margin of error) sebesar 5%, dengan mempertimbangkan keterbatasan waktu serta homogenitas populasi yang ada.

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

$$n = \frac{130}{1 + 130(0{,}05)^2}$$

$$n = \frac{130}{1{,}325} = 98{,}11\ (99)$$

Maka dari itu, jumlah sampel ini adalah 99 responden dan dipilih berdasarkan teknik purposive sampling sesuai kriteria berikut:

a. Pernah melakukan minimal dua kali kunjungan ke Mora Dental Clinic.
b. Berusia lebih dari 17 tahun ke atas.
c. Bersedia melakukan pengisian kuesioner penelitian secara sukarela.

Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner secara langsung kepada pasien setelah mereka menyelesaikan sesi layanan di klinik. Pendekatan ini dipilih untuk memastikan bahwa data yang diperoleh bersifat lengkap, autentik, serta mampu mencerminkan kondisi lapangan secara akurat (Larasati et al., 2023). Responden diminta untuk mengisi kuesioner secara mandiri, dengan pendampingan apabila diperlukan, guna memastikan bahwa setiap pertanyaan dapat dipahami dengan baik.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuesioner yang disusun berdasarkan landasan teori serta penelitian terdahulu. Kuesioner tersebut menggunakan skala Likert dengan rentang nilai 1 hingga 5, di mana angka 1 menunjukkan "Sangat Tidak Setuju" dan angka 5 menunjukkan "Sangat Setuju". Penyusunan item pertanyaan disesuaikan dengan indikator dari masing-masing variabel penelitian, yaitu kualitas pelayanan, kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas pasien. Indikator-indikator tersebut dirancang untuk memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai hubungan dan interaksi antar variabel (Nugraha & Kurniawansyah, 2022).

Prosedur pelaksanaan penelitian dilakukan secara sistematis melalui beberapa tahapan yang saling berkesinambungan. Tahap awal dimulai dari persiapan, yang mencakup penyusunan proposal serta pengembangan instrumen penelitian. Selanjutnya, tahap pengumpulan data dilakukan melalui distribusi kuesioner kepada responden. Setelah data terkumpul, dilakukan tahap pengolahan data yang meliputi pemeriksaan dan pengkodean menggunakan perangkat lunak statistik. Tahap berikutnya adalah analisis data untuk menguji hubungan antar variabel yang telah dirumuskan dalam hipotesis. Seluruh rangkaian proses tersebut diakhiri dengan tahap penyusunan laporan hasil penelitian (Gustina et al., 2022).

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode Partial Least Squares–Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dengan bantuan aplikasi SmartPLS 4.0. Proses analisis diawali dengan statistik deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan profil responden serta distribusi jawaban pada setiap item kuesioner. Selanjutnya, dilakukan evaluasi outer model untuk menguji validitas dan reliabilitas instrumen. Validitas konvergen diukur melalui nilai factor loading dengan batas minimal ≥ 0,70 serta nilai Average Variance Extracted (AVE) yang harus mencapai ≥ 0,50. Reliabilitas konstruk diuji menggunakan Composite Reliability dan Cronbach's Alpha dengan standar nilai ≥ 0,70.

Setelah itu, evaluasi inner model dilakukan untuk menganalisis hubungan struktural antar variabel dalam model penelitian. Analisis ini mencakup koefisien determinasi (R-Square) yang digunakan untuk mengukur kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen, effect size (F-Square) yang menunjukkan besarnya kontribusi masing-masing variabel independen, serta koefisien jalur (path coefficient) yang menggambarkan arah dan kekuatan pengaruh antar variabel. Pengujian hipotesis dilakukan melalui teknik bootstrapping, di mana hipotesis dinyatakan diterima apabila nilai p-value kurang dari 0,05 atau nilai t-statistik lebih besar dari 1,96.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilaksanakan dengan melibatkan 99 orang pasien Mora Dental Clinic Rantauprapat sebagai responden. Berikut karakteristik responden digunakan dalam penelitian:

Tabel 1. Karateristik Responden

Kategori	Item	Frekuensi (N=99)	Persentase (100%)
Jenis Kelamin	Laki-Laki	33	33,3%
	Perempuan	66	66,7%
Usia	17-20 Tahun	28	28,28%
	21-25 Tahun	39	39,39%
	26-40 Tahun	24	24,24%
	41-50 Tahun	3	3,03%
	≥ 50 Tahun	5	5,05%

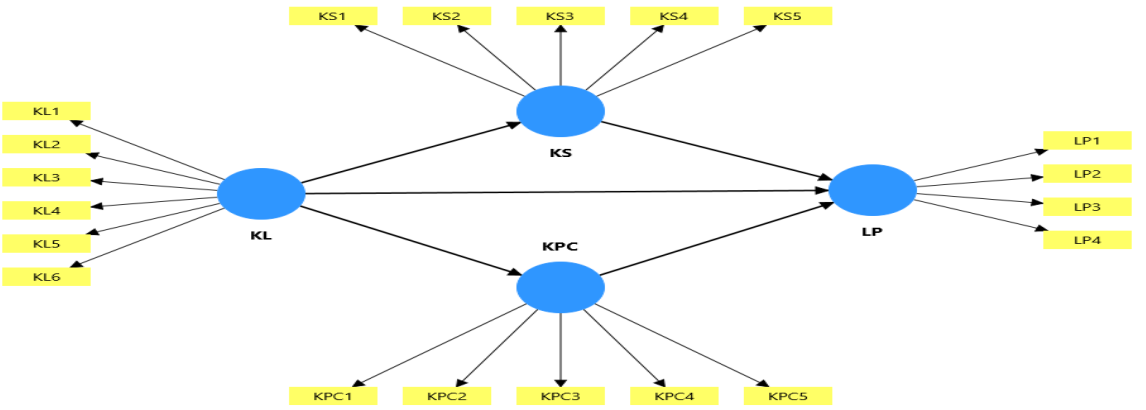
Sumber Data diolah 2026

Untuk memahami gambaran umum mengenai partisipan, karakteristik responden ditinjau melalui dua aspek, berdasarkan jenis kelamin dan usia. Hasil analisis menunjukan bahwa sebagian besar responden adalah perempuan dengan proporsi sebesar 66,7%. Dari segi distribusi usia, kelompok rentang 21–25 tahun memiliki jumlah tertinggi, yakni 39,39% dari total responden. Temuan ini menggambarkan bahwa pasien klinik sebagian besar berasal dari kelompok usia produktif yang cenderung lebih memperhatikan kesehatan gigi dan mulut pasien.

Model Pengukuran (Outer Model)

Evaluasi outer model ini dilakukan untuk memastikan setiap indikator dapat mewakili konstruk yang diukur secara akurat dan konsisten. Dalam penelitian bidang kesehatan, pengukuran kualitas layanan, kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas harus menggunakan indikator yang sudah terbukti valid dari penelitian sebelumnya.

(Ariani Salsabila et al., 2024) menyatakan bahwa kualitas layanan kesehatan dapat diukur melalui persepsi pasien terhadap pengalaman layanan secara keseluruhan. Sementara itu, (Langi et al., 2023) menjelaskan bahwa dimensi SERVQUAL, meliputi reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles, mampu menggambarkan persepsi pasien secara menyeluruh.



Gambar 1. Hasil Outer Model

Berdasarkan hasil ini, evaluasi outer model dalam penelitian ini dilakukan untuk memastikan tiap indikator yang digunakan benar sesuai dengan konstruk teori yang akan diukur.

Tabel 2. Outer Loading

	Kualitas Pelayanan(X)	Kepuasan (Z1)	Kepercayaan (Z2)	Loyalitas Pasien (Y)	Ket
KL1	0.830				Valid
KL2	0.869				Valid
KL3	0.876				Valid
KL4	0.826				Valid
KL5	0.852				Valid

KL6	0.819				Valid
KS1		0.909			Valid
KS2		0.817			Valid
KS3		0.861			Valid
KS4		0.908			Valid
KS5		0.846			Valid
KPC1			0.905		Valid
KPC2			0.873		Valid
KPC3			0.798		Valid
KPC4			0.874		Valid
KPC5			0.911		Valid
LP1				0.912	Valid
LP2				0.869	Valid
LP3				0.909	Valid
LP4				0.907	Valid

Sumber: data primer yang sudah diolah 2026

Tabel 2, menunjukkan seluruh indikator memiliki nilai outer loading ≥ 0,70.
Hal ini menandakan adanya hubungan kuat antara setiap indikator dengan konstruknya.
Nilai tersebut mengindikasikan bahwa indikator dapat menjelaskan variabel laten secara optimal. Temuan ini juga selaras dengan (Salim, 2023), yang mengungkapkan bahwa dimensi keandalan, empati, serta daya tanggap merupakan faktor penting membentuk persepsi kualitas layanan pasien klinik gigi.

Tabel 3. Konstruk Validitas dan Reliabilitas

	Cronbach's alpha	**Composite reliability**	**AVE**	**Ket**
Kualitas Pelayanan (X)	0.920	0.938	0.715	Reliabel
Kepuasan (Z1)	0.918	0.939	0.755	Reliabel
Kepercayaan (Z2)	0.922	0.941	0.763	Reliabel
Loyalitas Pasien (Y)	0.922	1.944	1.810	Reliabel

Sumber: data primer yang diolah 2026

Pada tabel ini menunjukkan seluruh konstruk memiliki nilai AVE > 0,50. Ini berarti konstruk dapat menjelaskan varians indikator tersebut memadai.
Nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability seluruh variabel > 0,70. Hal ini pula menandakan instrumen memiliki konsistensi internal yang baik. Temuan ini didukung (Nurhasanah et al., 2025) yang menyatakan bahwa instrumen pengukuran dalam layanan kesehatan harus memiliki reliabilitas tinggi agar hasil penelitian dapat dipercaya dan menjadi dasar pengambilan keputusan manajerial.

Model Struktural (Inner Model)

Tabel 4. Nilai R-Square

	R-square
Kepuasan (Z1)	0.813
Kepercayaan (Z2)	0.836
Loyalitas Pasien (Y)	0.815

sumber: data yang sudah diolah 2026

Tabel 4 ini menunjukkan nilai R-square untuk variabel kepuasan mencapai 0,813. Nilai 81,3% mengindikasikan bahwa variasi dalam kepuasan dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan, sementara 18,7% dipengaruhi faktor lain di luar lingkup penelitian ini. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian (Akmal et al., 2022), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan serta loyalitas pasien di klinik gigi.

Kepercayaan nilai R-square 0,836 menunjukkan bahwa 83,6% variasi kepercayaan pasien dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan, sedangkan 16,4% dipengaruhi faktor lain. (Ningsih et al., 2024) yang menyatakan bahwa mutu pelayanan berkaitan erat dengan tingkat kepercayaan pasien terhadap tenaga medis.

R-Square Loyalitas 0,815 sekitar 81,5% nilai ini menunjukkan bahwa loyalitas pasien sebagian besar dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan, kepuasan, dan kepercayaan secara simultan. Sedangkan 18,5% dipengaruhi faktor diluar penelitian.

Tabel 5. Nilai F-Square

	Kualitas Pelayanan	Kepuasan	Kepercayaan	Loyalitas Pasien	Ket
Kualitas Pelayanan (X)		4.357	5.095	0.107	Moderat
Kepuasan (Z1)				0.035	Rendah
Kepercayaan (Z2)				0.082	Rendah
Loyalitas Pasien (Y)					

Sumber: data primer yang sudah diolah 2026

Hasil ini menunjukan bahwa kualitas pelayanan sangat berpengaruh besar dalam membentuk kepuasan dan kepercayaan pasien. Penemuan ini serupa dengan hasil (Awat et al., 2025) mengungkapkan bahwa kualitas layanan adalah faktor kunci dalam membentuk loyalitas dengan kepuasan sebagai variabel perantara.

Meskipun demikian, pengaruh kepuasan terhadap loyalitas menunjukkan angka yang relatif rendah. Kondisi ini mengindikasikan bahwa dalam konteks layanan kesehatan gigi, pembentukan loyalitas pasien tidak semata-mata bergantung pada kepuasan, melainkan juga dipengaruhi oleh aspek psikologis lainnya, khususnya kepercayaan.

Tabel 6. Nilai Q-Square

	Q^2predict
KS1	0.674
KS2	0.494
KS3	0.566
KS4	0.644
KS5	0.613
KPC1	0.641
KPC2	0.596
KPC3	0.487
KPC4	0.699
KPC5	0.675
LP1	0.696
LP2	0.498
LP3	0.693
LP4	1.568

Sumber: data yang sudah diolah 2026

Berdasarkan Tabel 6, seluruh nilai Q^2predict menunjukkan angka positif, mengindikasikan bahwa model penelitian memiliki kapasitas prediktif yang memadai.
Kondisi ini selaras dengan (Larasati et al., 2023) yang menegaskan bahwa model efektif dalam layanan kesehatan harus mampu menjelaskan dan memprediksi perilaku pasien secara akurat. Dengan demikian, model penelitian ini tidak hanya memiliki kekuatan secara statistik, tetapi juga relevan secara praktis.

Tabel 7. Hasil Pengujian Hipotesis (Bootstraping)

	Original sample	Standard deviation	T statistics	P values	Ket
KL -> KS	0.902	0.034	26.859	0.000	diterima
KL -> KPC	0.914	0.029	31.316	0.000	diterima
KL -> LP	0.390	0.172	2.273	0.023	diterima
KS -> LP	0.206	0.159	1.298	0.194	ditolak
KPC -> LP	0.335	0.171	1.964	0.050	diterima

Sumber: data yang sudah diolah 2026

Standar pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, nilai koefisien jalur mencapai 0,902 dan p-value 0,000. Ini pula menunjukkan bahwa kualitas pelayanan menjadi elemen utama dalam mengembangkan kepuasan pasien. Semakin baik mutu layanan yang dirasakan oleh pasien, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang terwujud.(Akmal et al., 2022) dan (Ariani Salsabila et al., 2024).

Kualitas pelayanan juga menunjukkan berpengaruh positif serta signifikan terhadap kepercayaan pasien, dengan nilai koefisien sebesar 0,914 dan nilai p-value 0,000, yang menandakan pengaruh yang sangat kuat sehingga hipotesis dapat diterima. Kualitas pelayanan tidak hanya membentuk kepuasan, melainkan juga membangun keyakinan pasien terhadap kemampuan serta integritas pihak klinik (Ningsih et al., 2024).

Kemudian, kualitas pelayanan memberikan pengaruh terhadap loyalitas dengan koefisien 0,390 dan nilai pada p-value 0,023, yang menandakan terdapat pengaruh yang signifikan. Kualitas pelayanan berpengaruh langsung terhadap loyalitas pasien. Pasien yang merasakan layanan berkualitas tinggi cenderung memiliki keinginan untuk kembali menggunakan jasa klinik serta merekomendasikan kepada orang lain.(Awat et al., 2025).

Kepuasan pasien tidak memiliki dampak signifikan terhadap loyalitas maka hipotesis ditolak. Meskipun koefisien jalur menunjukkan arah positif, nilai signifikansi (p-value > 0,05) membuktikan bahwa pengaruh tersebut tidak cukup kuat secara statistik. Pasien dapat merasa puas setelah mendapatkan pelayanan, namun belum tentu memiliki komitmen jangka panjang untuk kembali jika tidak disertai kepercayaan yang mendalam (Apryani, 2025).

Kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas nilai koefisien 0,335 dengan p-value 0,050 menunjukkan pengaruh signifikan. Kepercayaan menjadi faktor psikologis yang lebih kuat dibandingkan kepuasan dalam membentuk loyalitas pasien (Saint & Cokki, 2021).

Tabel 8. Hasil Pengujian Mediasi (Specific Indirect Effect)

	Original sample	Standard deviation	T statistics	P values	Ket
KL → KS → LP	0.186	0.144	1.286	0.198	Ditolak
KL → KPC → LP	0.306	0.154	1.990	0.047	Diterima

Sumber: data yang sudah diolah 2026

Berdasarkan tabel 8. Jalur kualitas pelayanan → kepuasan → loyalitas tidak signifikan nilai koefisien 0.186 dan P-value 0.198. Kondisi ini membuktikan bahwa kepuasan tidak mampu memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pasien.

Sebaliknya, jalur kualitas layanan → kepercayaan → loyalitas menunjukkan signifikansi dengan nilai pada koefisien 0.306 serta P-value 0.047. Hal ini berarti kualitas layanan dapat meningkatkan

loyalitas melalui pembentukan kepercayaan pasien. Kondisi H6 tersebut terbukti secara parsial. Kepercayaan tercatat sebagai mediasi yang efektif, sementara kepuasan tidak berperan sebagai variabel perantara dalam model penelitian.

KESIMPULAN

Berdasarkan pada penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan memiliki peran signifikan dalam membentuk kepuasan dan kepercayaan pasien. Pelayanan yang prima, responsif, dan profesional mampu meningkatkan perasaan puas serta keyakinan pasien terhadap fasilitas kesehatan. Selain itu, kualitas pelayanan juga terbukti memberikan kontribusi langsung dalam meningkatkan loyalitas pasien. Meskipun demikian, kepuasan pasien tidak secara langsung mendorong loyalitas, karena dalam konteks penelitian ini pasien cenderung lebih memperhatikan aspek kepercayaan dibandingkan pengalaman puas sesaat. Kepercayaan menjadi faktor yang lebih dominan dalam membangun hubungan jangka panjang antara pasien dan fasilitas layanan kesehatan. Dengan demikian, loyalitas pasien lebih kuat terbentuk melalui kepercayaan yang dibangun dari kualitas pelayanan yang konsisten dan dapat diandalkan.

Kemudian, saran untuk penelitian selanjutnya agar dapat memperluas model dengan menyertakan variabel lain yang berpotensi memengaruhi loyalitas pasien, seperti citra klinik, kualitas komunikasi, persepsi harga, atau pengalaman pasien secara menyeluruh. Selain itu, pelaksanaan penelitian di lokasi berbeda sangat diperlukan untuk memperoleh perbandingan hasil serta memperkaya pemahaman mengenai perilaku pasien dengan berbagai karakteristik wilayah.

DAFTAR PUSTAKA

Akmal, D. Z., Heri, H., & Seswandi, A. (2022). Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi terhadap Tingkat Kepuasan dan Loyalitas Pasien di Klinik Gigi Pekanbaru. *Jurnal Komunitas Sains Manajemen*, *1*(3), 231–240.

Andika Putra , Veny Puspita, S. S. . (2024). Jurnal Manajemen Bisnis. *Manajemen Bisnis*, *1*(2), 47–56. non-dwnldmngr-download-dont-retry2download

Anggia, P., Yandi, S., & Mahata, I. B. E. (2020). Kepuasan pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) terhadap kualitas dua fasilitas pelayanan kesehatan gigi. *Padjadjaran Journal of Denal Researcher and Student*, *4*(2), 43–50. https://doi.org/10.24198/pjdrs.v3i2.25763

Apryani, J. (2025). *The Effect Of Service Quality On Patient Satisfaction ,*. *9*(April), 1755–1766.

Ariani Salsabila, T., Eka Purwanda, & Farida Yuliaty. (2024). Kualitas Pelayanan Sebagai Faktor Penentu Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Di Rumah Sakit. *EKOMA : Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, *4*(1), 1105–1120. https://doi.org/10.56799/ekoma.v4i1.5359

Awat, N. A. C. L., Meitiana, M., Kristinae, V., & Giovanni, J. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas The Effect Of Service Quality On Patient Loyality Through Patient. *SIBATIK JOURNAL: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan*, *4*(10), 3207–3218.

Ayu Sofya, Nusyahbani Chusnul Novita, Muhammad Win Afgani, & Muhammad Isnaini. (2024). Metode Survey: Explanatory Survey dan Cross Sectional dalam Penelitian Kuantitatif. *Edu Society: Jurnal Pendidikan, Ilmu Sosial, Dan Pengabdian Kepada Masyarakat*, *4*(3), 1695–1708. https://jurnal.permapendis-sumut.org/index.php/edusociety

Gustina, E., Satria, C., & Saprida, S. (2022). Analisis Pengaruh Motivasi, Komunikasi Dan Literasi Keuangan Terhadap Kinerja Badan Usaha Milik Desa (Bumdes) (Studi Kasus Desa Ulak Kerbau Lama Kabupaten Ogan Ilir). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Syariah (JIMESHA)*, *2*(1), 83–100. https://doi.org/10.36908/jimesha.v2i1.110

Langi, S., Winarti, E., Kadiri, U., & Timur, J. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien (The Effect of Service Quality on Patient Satisfaction). *Jurnal Ilmu Medis Indonesia (JIMI*, *3*(1), 31–39. https://doi.org/10.35912/jimi.v3i1.2870

Larasati, T., Winoto Tj, H., & Wahyoedi, S. (2023). the Influence of Service Quality and Complaint Handling on Bpjs Patient Loyalty Is Mediated By Patient Satisfaction At Mutiara Gading Medika Clinic Bekasi. *Journal of Social and Economics Research*, *5*(2), 1856–1867. https://idm.or.id/JSER/index.

Mutiara, N., Gustina, E., & Rahutami, S. (2023). Analisis Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan. *Cendekia Medika : Jurnal STIKES Al-Ma'arif Baturaja*, *8*(2), 245–256.

Ningsih, R. D., Yusmanisari, E., & Puspitasari, S. C. (2024). *Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepercayaan Pasien*. *5*(2), 348–355.

Nugraha, H., & Kurniawansyah, K. (2022). Sistem Pengukuran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Klinik Nyai Walidah. *Jurnal Informatika, Sistem Informasi Dan Kehutanan (FORSINTA)*, *1*(2), 91–99. https://doi.org/10.53978/jfsa.v1i2.246

Nurhasanah, F., Suryani, L., & Wilis, R. (2025). *Hubungan Layanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di RSGM Prima Medan Tahun 2024 Relationship Between Dental and Oral Health Services and Patient Satisfaction Levels at RSGM Prima Medan in 2024 Revised date Accepted date : PENDAHULU*. *35*(1), 18–27.

Refliza Yanti, & Dety Mulyanti. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Klinik Gigi Svarta Dental Care Bandung. *DIAGNOSA: Jurnal Ilmu Kesehatan Dan Keperawatan*, *1*(1), 16–21. https://doi.org/10.59581/diagnosa-widyakarya.v1i1.157

Sahgal, A. (2024). PEengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pendidikan Sultan Agung Semarang. *EKOMA : Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, *4*(1), 9–15.

Saint, H. O., & Cokki, C. (2021). Pengaruh citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien dan mutu pelayanan di rumah sakit umum daerah. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 167–186.

Salim, N. A. (2023). Kualitas Pelayanan Dapat Meningkatkan Kepuasan Pasien Di Klinik Gigi Gentan Surakarta. *J-KESMAS: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, *9*(1), 97. https://doi.org/10.35329/jkesmas.v9i1.3855

Sari N, A. S., & Arsyad, A. W. (2025). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Melalui Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening. *Ekonomi, Keuangan, Investasi Dan Syariah (EKUITAS)*, *6*(3), 356–363. https://doi.org/10.47065/ekuitas.v6i3.6976

Teguh, A. P. P., & Oentara, S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Di Wellclinic Gading Serpong. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, *4*(6), 2452–2463. http://journal.ikopin.ac.id/index.php/fairvalue/article/view/1104%0Ahttps://journal.ikopin.ac.id/index.php/fairvalue/article/download/1104/1102

Utami, C. istri mira cipta. (2021). *Perbandingan Harapan Dan Kepuasan Pasien Praktik Dokter Gigi Dengan Importance Dan Performance Matrix*. *7*(2), 124–133. https://doi.org/10.33651/jpkik.v7i2.244