J-CEKI : Jurnal Cendekia Ilmiah
Vol.4, No.2, Februari 2025

Pengaruh Kompetensi dan Kualiatas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien dengan Kepuasan Pasien sebagai Variabel Moderasi di UGD RS Bhayangkara Pontianak

Kintan Utami[1], Wani Devita Gunardi[2], Eka Desy Purnama[3]
[1,2,3]Magister Management Fakultas Magister Management Universitas Kristen Krida Wacana
E-mail: kintan.012021047@civitas.ukrida.ac.id[1]

Article History:
Received: 30 Desember 2024
Revised: 20 Januari 2025
Accepted: 23 Januari 2025

Keywords: *Competence and Quality of Service, Patient Loyalty, ER Patient Satisfaction, Bhayangkara Hospital Pontianak.*

Abstract: *This study aims to analyze the influence of medical staff competence and service quality on patient loyalty, with patient satisfaction as a moderating variable. The results indicate that the competence of medical staff, which includes skills, knowledge, technical abilities, communication, and empathy, plays a crucial role in enhancing patient satisfaction and loyalty. Similarly, service quality, encompassing friendliness, timeliness, attention to patient needs, and interaction comfort, significantly influences patient loyalty. The study also reveals that patient satisfaction serves as a key strengthening factor. The influence of medical staff competence and service quality on patient loyalty becomes more effective when patients feel satisfied with the services provided. Conversely, good competence and service quality alone are not sufficient to build loyalty if patient satisfaction is not achieved. Therefore, the combination of medical staff competence, optimal service quality, and patient satisfaction creates a deep and positive experience, which ultimately fosters long-term patient loyalty toward healthcare facilities and providers..*

PENDAHULUAN

Rumah Sakit Bhayangkara Pontianak merupakan merupakan salah satu rumah sakit umum di wilayah Pontianak yang berkedudukan di Jl. K. S. Tubun 14. RS. Bhayangkara Pontianak mendapat izin operasional dengan Kode PPK sejak bulan November 2009 dan diresmikan tanggal 21 februari 2010. Berdirinya Rumah Sakit Bhayangkara ini merupakan suatu kebutuhan bagi personel ASN Polri dan keluarga untuk mendapatkan haknya dalam pelayanan kesehatan kepada personel Polri jajaran Polda Kalimantan Barat. Rumah Sakit Bhayangkara Pontianak memberikan pelayanan berupa pelayanan gawat darurat, pelayanan rawat jalan, dan pelayanan rawat inap. Kunjungan ulang pasien merupakan salah satu indicator dalam loyalitas pasien kepada rumah sakit. Jika pasien merasa puas dengan perawatan, dokter, atau fasilitas medis, mereka cenderung kembali untuk perawatan lanjutan dan Pengalaman yang baik selama kunjungan, termasuk pelayanan yang ramah, sistem administrasi yang mudah, dan komunikasi yang baik, mendorong pasien untuk Kembali, namun pada tahun 2023 diketahui angka kunjungan pasien ulang di bagian UGD

mengalami penurunan karena tidak memenuhi target rumah sakit yakni 300 pasien per hari/bulan.

Jumlah kunjungan baru dan kunjungan ulang pasien UGD Rumah Sakit Bhayangkara Pontianak dari Bulan Januari sampai Bulan Desember menunjukkan fluktuasi dengan kenaikan tertinggi sebesar 12.5% pada bulan April dan penurunan terbesar -7.7% pada bulan Maret. Kenaikan ini bisa terjadi karena musim tertentu (misalnya, flu musim semi atau peningkatan kecelakaan), sementara penurunan mungkin disebabkan oleh faktor luar seperti promosi layanan di rumah sakit lain atau kondisi ekonomi. Rata-rata kunjungan baru mencapai sekitar 91.39% dari target maksimal 300 pasien. Terkait data kunjungan pasien ulang di UGD Rumah Sakit Bhayangkara Pontianak dari Bulan Januari sampai Bulan Desember terjadi penurunan kunjungan ulang yang konsisten sepanjang tahun, dengan penurunan terbesar sebesar -4.2% pada bulan Agustus. Rata-rata kunjungan ulang mencapai sekitar 80.14% dari target maksimal 300 pasien.

Terjadinya penurunan jumlah kunjungan pasien lama dan baru menunjukan bahwa minat kunjungan pasien untuk melakukan kembali pelayanan di rumah sakit juga akan semakin menurun. Hal ini menggambarkan bahwa keputusan pasien untuk pemanfaatan unit gawat darurat di Rumah Sakit Bhayangkara Pontianak masih rendah. Pemanfaatan yang belum optimal oleh masyarakat mengakibatkan utilisasi belum sesuai dengan harapan manajemen yang berdampak loyalitas pasien untuk berkunjung kembali ke rumah sakit untuk berobat jika dirinya/keluarganya sakit. Loyalitas pasien dapat dipengaruhi oleh waktu tunggu (*waiting time*) yang dibutuhkan pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan dari rumah sakit. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan salah satunya ialah kompetensi karyawan.

Rumah Sakit Bhayangkara Pontianak memiliki pegawai dengan tingkat Pendidikan yang berbeda. Permasalahan kompetensi karyawan pada tingkat pendidikan di rumah sakit sering kali mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan sehingga berpengaruh terhadap loyalitas pasien. Berikut merupakan data tingkat pendidikan medis yang ada di RS Bhayangkara Pontianak.

Permasalahan yang terjadi mengenai kompetensi dalam tingkat pendidikan yakni karyawan mungkin memiliki latar belakang pendidikan yang tidak sesuai dengan posisi atau tanggung jawab yang mereka jalani. Misalnya, perawat dengan tingkat pendidikan yang lebih rendah mungkin ditugaskan untuk menangani kasus-kasus yang membutuhkan keahlian khusus atau keterampilan klinis yang lebih tinggi. Hal ini dapat mengakibatkan penurunan kualitas layanan medis dan perawatan pasien, serta potensi kesalahan medis. Selain itu karyawan dengan tingkat pendidikan yang lebih rendah mungkin tidak memiliki pemahaman yang mendalam mengenai prosedur klinis, standar operasional, atau aturan keselamatan pasien yang relevan. Mereka bisa membuat keputusan yang tidak tepat dalam situasi kritis, atau tidak mampu berkontribusi secara efektif dalam tim perawatan multidisiplin, yang pada akhirnya membahayakan keselamatan pasien. Kondisi ini membuat ketidakpercayaan dan kebingungan yang menurunkan loyalitas pasien di RS Bhayangkara Pontianak.

Faktor selanjutnya ialah kualitas pelayanan. Kualitas merupakan kemampuan produk atau jasa memenuhi kebutuhan pelanggan. Kualitas juga bisa dikatakan sebagai suatu ukuran untuk menilai bahwa suatu barang atau jasa telah mempunyai nilai guna seperti yang dikehendaki atau dengan kata lain suatu barang atau jasa dianggap telah memiliki kualitas apabila berfungsi atau mempunyai nilai guna seperti yang diinginkan. Sikap loyalitas pasien atas pelayanan jasa di rumah sakit juga dapat ditumbuhkan oleh rumah sakit dengan cara meningkatkan kualitas pelayanannya terhadap pasien tersebut. Penilaian pasien terhadap kualitas ditentukan oleh dua hal, yaitu harapan pasien terhadap kualitas (*expected quality*) dan persepsi pasien atas kualitas (*perceived quality*). Persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan dipengaruhi oleh harapan terhadap pelayanan yang

diinginkan. Harapan ini dibentuk oleh apa yang konsumen dengar dari konsumen lain dari mulut ke mulut, kebutuhan pasien, pengalaman masa lalu dan pengaruh komunikasi eksternal.

Permasalahan kompetensi di RS Bhayangkara Pontianak muncul ketika karyawan memiliki latar belakang pendidikan yang tidak sesuai dengan tanggung jawab mereka. Misalnya, perawat dengan pendidikan rendah menangani kasus yang memerlukan keahlian khusus, berpotensi menurunkan kualitas layanan dan keselamatan pasien. Pemahaman yang kurang terhadap prosedur klinis dan standar operasional dapat menyebabkan keputusan tidak tepat dan kerja tim yang tidak efektif.

Selain itu, pasien UGD sering menghadapi waktu tunggu lama akibat keterbatasan sumber daya, yang menurunkan kepuasan dan kepercayaan pasien terhadap efisiensi rumah sakit. Sikap tidak ramah atau kurang empati dari staf medis memperburuk pengalaman pasien, terutama dalam situasi darurat yang membutuhkan perhatian lebih. Kondisi ini berdampak pada penurunan loyalitas pasien, yang seharusnya dapat dibangun melalui pelayanan berkualitas dan berorientasi pada kepuasan pasien.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Muhammad Khairan Ni'am pada tahun 2021 menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien. Hasil penelitian secara keseluruhan memberikan implikasi bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor dalam meningkatkan kepuasan agar tercapai peningkatan loyalitas pengguna jasa Rumah Sakit. Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Indah faradiba, Reza Aril dan Nurmiati pada tahun 2022 menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kompetensi terhadap minat kembali pasien, terdapat pengaruh signifikan motivasi terhadap minat kembali pasien dan terdapat pengaruh positif dan tidak signifikan kualitas pelayanan terhadap minat kembali pasien.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, guna dapat meneliti Iebih dalam tentang kompetensi, kualitas pelayanan, kepemimpinan dan loyalitas pasien dalam menggunakan pelayanan jasa secara berulang maka peneliti tertarik untuk mengajukan thesis dengan judul **"Pengaruh Kompetensi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Dengan Variable Moderasi Kepuasan Pasien Pada Rumash Sakit Bhayangkara Pontianak".**

LANDASAN TEORI

Loyalitas

Menurut (Kotler, 2016) loyalitas merupakan komitmen yang dipegang secara mendalam untuk membeli atau mendukung kembali produk atau jasa yang disukai di masa depan meski ada pengaruh situasi dan usaha pemasaran berpotensi menyebabkan pelanggan beralih. Menurut (Tjiptono, Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan, 2018) loyalitas pelanggan artinya kesetiaan pelanggan terhadap suatu merek, serta pemasok berdasarkan sifat yang sangat positif pada pembelian jangka Panjang.

Kompetensi

Menurut (Rahmat, 2019) menyatakan bahwa kompetensi adalah karakteristik seseorang yang berkaitan dengan kinerja efektif dan atau unggul dalam situasi pekerjaan tertentu. Kompetensi dikatakan sebagai karakteristik dasar karena karakteristik individu merupakan bagian yang mendalam dan melekat pada kepribadian seseorang yang dapat dipergunakan untuk memprediksi berbagai situasi pekerjaan tertentu. Kemudian dikatakan berkaitan antara perilaku dan kinerja karena kompetensi menyebabkan atau dapat memprediksi perilaku dan kinerja.

Kualitas Pelayanan

Menurut (Dzikra, 2020) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu sistem yang strategis melibatkan seluruh satuan kerja atau satuan organisasi dari mulai pimpinan sampai pegawai sehingga memenuhi kebutuhan yang diharapkan oleh konsumen, Kemudian (Kencana, 2020) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan.

Kepuasan

Menurut (Dzikra F. M., 2020) menyatakan bahwa kepuasan didefinisikan sebagai evaluasi setelah pembelian hasil dari perbandingan antara harapan sebelum pembelian dengan kinerja sesungguhnya. Menurut (Kencana, 2020) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa pelanggan yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan, Sedangkan (Armaniah H. M., 2019) menyatakan bahwa kepuasan adalah sebagai suatu tanggapan emosional yang dirasakan oleh pelanggan pada saat mereka menikmati pengalaman menggunakan atau mengkonsumsi produk/jasa.

METODE PENELITIAN

Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah kompetensi, kualitas pelayanan, loyalitas pasien dan kepuasan pasien di UGD Rumah Sakit Bhayangkara Pontianak.

Populasi Dan Sampel

Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien UGD Rumah Sakit Bhayangkara Pontianak yang berjumlah 222 dari data rata-rata kunjungan tahun 2023.

Sampel

Dalam penelitian ini penulis mempersempit populasi yaitu jumlah seluruh pasien UGD pada tahun 2023 sebanyak 222 dengan menghitung ukuran sampel yang dilakukan dengan menggunakan teknik Slovin menurut Sugiyono (2019). Adapun penelitian ini menggunakan rumus Slovin karena dalam penarikan sampel, jumlahnya harus representative agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan dan perhitungannya pun tidak memerlukan tabel jumlah sampel, namun dapat dilakukan dengan rumus dan perhitungan sederhana. Rumus Slovin untuk menentukan sampel adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:
n = Ukuran sampel/jumlah responden
N = Ukuran populasi
E = Presentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir;
E =0,1 Dalam rumus Slovin ada ketentuan sebagai berikut:
Nilai e = 0,1 (10%) untuk populasi dalam jumlah besar
Nilai e = 0,2 (20%) untuk populasi dalam jumlah kecil

Jadi rentang sampel yang dapat diambil dari teknik Solvin adalah antara 10-20 % dari populasi penelitian. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 222 pasien sehingga presentase kelonggaran yang digunakan adalah 10% dan hasil perhitungan dapat dibulatkan untuk mencapai kesesuaian. Maka untuk mengetahui sampel penelitian, dengan perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{222}{1 + 222\,(0.1)^2}$$

$$n = \frac{222}{3.22} = 68$$

Berdasarkan perhitungan diatas sampel yang mejadi responden dalam penelitian ini di sesuaikan menjadi sebanyak 68 orang.

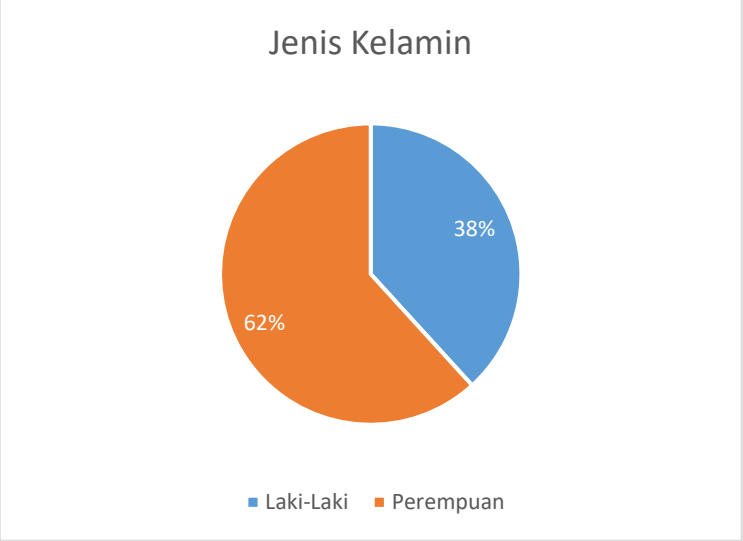
HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis

Karakteristik Responden

Pada penelitian ini pengambilan data menggunakan kuesioner, yang diberikan kepada 68 responden dengan berbagai karakteristik seperti jenis kelamin dan usia.

1. Profil Berdasarkan Jenis Kelamin Responden

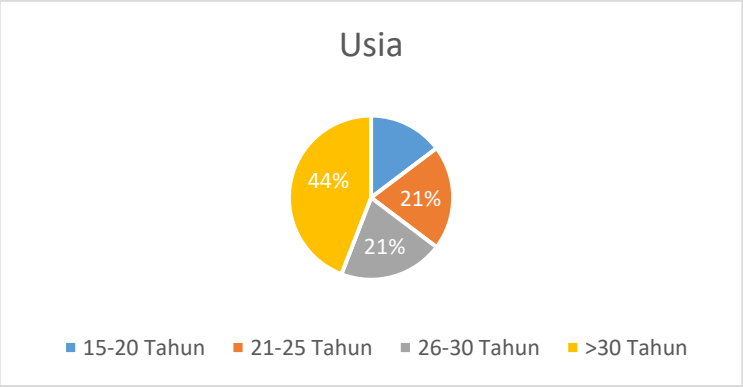


Gambar 1. Profil berdasarkan Jenis Kelamin Responden
Sumber: Olahan Peneliti (2024)

Berdasarkan diagram 1 mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin perempuan dengan jumlah persentase 62% atau sebanyak 42 orang responden, kemudian disusul oleh responden jenis kelamin laki-laki dengan persentase sebesar 38% atau sebanyak 26 responden.

J-CEKI : Jurnal Cendekia Ilmiah
Vol.4, No.2, Februari 2025

2. Profil Berdasarkan Usia Responden

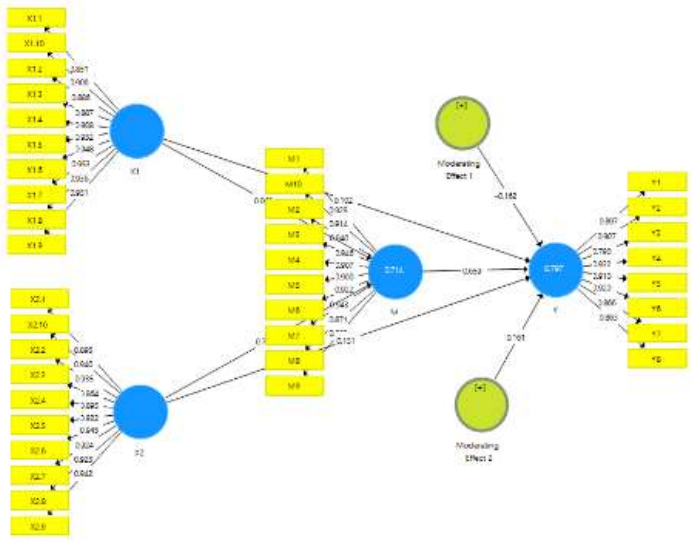


Gambar 2. Profil Berdasarkan Usia Responden
Sumber: Olahan Peneliti (2024)

Berdasarkan diagram 2 mayoritas responden pada penelitian ini berusia >30 tahun dengan jumlah persentase 44% atau sebanyak 30 responden, kemudian disusul oleh responden berusia 21-25 tahun dan 26-30 tahun dengan persentase sebesar 21% atau sebanyak 14 responden, selanjutnya responden berusia 15-20 tahun sebesar 15% atau sebanyak 10 orang.

Analisis Data

Hipotesis konseptual yang diajukan adalah diduga adanya pengaruh Penerapan kompetensi dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien dengan kepuasan pasien sebagai variabel moderasi. Metode statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis konseptual tersebut adalah *Structural Equation Modelling* (SEM) melalui pendekatan *Partial Least Square* (PLS) *Moderated Regression Analysis* (MRA). Dalam SEM ada dua jenis model yang terbentuk yakni model pengukuran (outer model) dan model struktural (inner model). Berikut model yang diujikan dalam penelitian ini:



Gambar 3. Model Penelitian

Berdasarkan gambar di atas, maka indikator pengujian hasil SEM dengan PLS dilakukan dengan melihat hasil model pengukuran (outer model) dan hasil model struktural (inner model) dari model yang diteliti.

Pengujian Model Pengukuran (Outer Model)

Evaluasi terhadap outer model digunakan untuk melihat hubungan antara variabel laten dengan indikator atau variabel manifesnya (measurement model), untuk mengevaluasi outer model digunakan pengujian validitas dan realibilitas. Dalam uji validitas pada PLS terbagi menjadi dua yaitu Convergent Validity dan Discriminant Validity.

1. Uji Validitas

a. *Convergent Validity*

Nilai validitas pada konvergen diukur melalui nilai outer loading dengan hasil uji indikator sebesar ≥ 0,7 dapat dinyatakan valid, sedangkan jika nilai outer loading sebesar ≤ 0,7 maka indikator dinyatakan tidak valid. Berdasarkan hasil pengujian menggunakan software SmartPLS 3.0 diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 1. Nilai *Outer Loading*

Variabel	Indikator	Outer Loading
Kompetensi (X1)	X1.1	0.851
	X1.2	0.886
	X1.3	0.887
	X1.4	0.908
	X1.5	0.932
	X1.6	0.948
	X1.7	0.953
	X1.8	0.936
	X1.9	0.951
	X1.10	0.903
	X1 * M	0.968
Kualitas Pelayanan (X2)	X2.1	0.895
	X2.2	0.935
	X2.3	0.864
	X2.4	0.895
	X2.5	0.922
	X2.6	0.945
	X2.7	0.924
	X2.8	0.925
	X2.9	0.942
	X2.10	0.940
	X2 * M	0.846
Loyalitas Pasien (Y)	Y1	0.897
	Y2	0.907
	Y3	0.790
	Y4	0.932
	Y5	0.910
	Y6	0.920
	Y7	0.866
	Y8	0.863
Kepuasan Pasien (M)	M1	0.925
	M2	0.940
	M3	0.946

Variabel	Indikator	Outer Loading
	M4	0.907
	M5	0.900
	M6	0.922
	M7	0.943
	M8	0.871
	M9	0.889
	M10	0.914

Sumber: Hasil olah data menggunakan SmartPls, 2024

Berdasarkan tabel 1 di atas dapat dilihat bahwa nilai outer loading semua indikator variabel X1, X2, Z dan Y ialah lebih besar dari (≥0,7) sehingga semua indikator dinyatakan memiliki validitas yang baik dalam menjelaskan variabel latennya.

b. *Discriminant Validity*

Validitas diskriminan dapat dilihat pada nilai AVE dan nilai akar AVE (Average Variance Extracted) yakni nilai AVE yang menunjukkan ukuran validitas yang baik adalah sebesar (≥ 0,5), sedangan jika nilai AVE (≤ 0,5) maka dikatakan tidak valid. Nilai AVE (Average Variance Extracted) disajikan sebagai berikut:

Tabel 2. Nilai AVE

Variabel Laten	AVE
X1	0.840
X2	0.844
Y	0.787
Z	0.839
X1. Z	1.000
X2. Z	1.000

Sumber: Hasil olah data menggunakan SmartPls, 2024

Berdasarkan hasil di atas dapat dilihat bahwa nilai AVE kompetensi sebagai X1 sebesar (0,840), kualitas pelayanan sebagai X2 sebesar (0,844), loyalitas pasien sebagai Y sebesar (0,787), dan moderasi X1*Z atau moderasi 1 sebesar (1,000), X2*Z atau moderasi 2 sebesar (1,000), kepuasan pasien sebagai variabel Z sebesar (0,839) sehingga validitas diskriminannya terpenuhi.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dalam PLS dapat menggunakan *Composite Reliability* dan *Cronbach Alpha* yang disajikan sebagai berikut:

Tabel 3. *Composite Reability* dan *Cronbach Alpha*

Variabel Laten	Composite Reliability	Cronbach's Alpha
X1	0.981	0.979
X2	0.982	0.979
Y	0.967	0.961
Z	0.981	0.979
X1. Z	1.000	1.000
X2. Z	1.000	1.000

Sumber: Hasil olah data menggunakan SmartPls, 2024

Berdasarkan tabel di atas nilai *composite reability* setiap variabel laten adalah ≥ 0,7 sehingga model dinyatakan memiliki reabilitas yang tinggi. Nilai *cronbach alpha* pada kompetensi sebagai X1 sebesar (0.979), kualitas pelayanan sebagai X2 sebesar (0.979), loyalitas pasien sebagai Y sebesar (0,961), dan moderasi X1*Z atau moderasi 1 sebesar (1.000), X2*Z atau moderasi 2 sebesar (1.000) memiliki nilai cronbach alpha sebesar ≥ 0,7 yang berarti indikator variabel-variabel tersebut reliable, sedangkan variabel kepuasan pasien sebagai variabel Z memiliki nilai cronbach alpha sebesar (0.0.979) atau > 0,7, sehingga indikator variabel dikatakan reliable.

Pengujian Struktural Model (Inner Model)

1. Uji Koefisien Determinasi (R Square)

Pada model struktural dalam penelitian ini menggunakan nilai koefisien determinasi (R Square). Kriteria batasan nilai R2 ini dalam tiga klasifikasi, yaitu 0.67 sebagai kuat, 0.33 sebagai moderat dan 0.19 sebagai lemah Chin dalam Feri (2021). Berikut hasil uji R square pada penelitian ini:

Tabel 4. Hasil Uji Rsquare

	R Square	R Square Adjusted
Y	0.797	0.781

Sumber: Hasil olah data menggunakan SmartPls, 2024

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa adjusted R square model dalam penelitian memiliki nilai sebesar 0.797, artinya kemampuan variabel eksogen dalam menjelaskan Y sebesar 79.7% (kuat) sehingga dikatakan bahwa kemampuan variabel kompetensi, kualitas pelayanan dan kepuasan pasien dalam menjelaskan loyalitas pasien kuat yaitu 79.7%, sedangkan sisanya 20.3% merupakan pengaruh variabel independen lain yang tidak diukur dalam penelitian ini.

2. Uji F Square

Peneliti akan melihat pengaruh substantif dari konsepsi endogen yang dipengaruhi oleh konsepsi eksogen melalui nilai F^2. Besarnya pengaruh subtantif diklasifikasikan menjadi 3, yaitu 0,02; 0,15; dan 0,35 secara berurutan masuk dalam kategori pengaruh kecil, medium, dan besar (Setiaman 2023).

Tabel 5. Hasil Uji F Square

Variabel	Y
X1	0.112
X2	0.181
Y	
Z	0.603
X1 - Z	0.423
X2 - Z	0.666

Sumber: Hasil olah data menggunakan SmartPls, 2024

Hasil tersebut memperlihatkan nilai X1 terhadap Y adalah 0,112 sehingga dikategorikan dengan nilai kuat. Nilai X1 terhadap Z adalah 0,423 dikategorikan Loyalitas pasien berada >0,35 memiliki pengaruh kuat. Pada nilai X2 terhadap Y adalah 0,181 dikategorikan Loyalitas pasien berada <0.35, memiliki pengaruh kuat. Nilai X2 terhadap Z

adalah 0,666 sehingga dikategorikan Loyalitas pasien berada >0,35 memiliki pengaruh kuat. Pada nilai Z terhadap Y adalah 0,603 sehingga dikategorikan Loyalitas pasien berada <0,35 memiliki pengaruh kuat.

Pengujian Kebaikan Model (Model Fit)

Dalam penelitian ini uji kebaikan model atau model fit menggunakan SRMR dan GoF dimana SRMR singkatan dari *Standardized Root Mean Square Residual*, dalam Hair et al (2021), nilai SRMR di bawah 0,08 menunjukkan model fit (cocok) serta dalam Karin et al 2003 nilai SRMR antara 0,08-0,10 menunjukkan *model acceptable fit*. Berikut tabel SRMR pada penelitian ini:

Tabel 5. SRMR Model Fit

	Saturated Model	Estimated Model
SRMR	0,045	0,045

Sumber: Hasil olah data menggunakan SmartPls, 2024

Berdasarkan tabel di atas bahwa nilai SRMR menunjukkan nilai sebesar 0,045 dimana termasuk kategori data model fit (cocok).

Pengujian Hipotesis

Untuk melihat apakah pengaruh yang diberikan oleh variabel kompetensi, kualitas pelayanan, kepuasan pasien dan loyalitas pasien tersebut signifikan atau tidak, maka dilakukan pengujian hipotesis sebagai berikut:

1. Pengaruh Kompetensi terhadap Loyalitas Pasien

Tabel 6. Uji t Kompetensi terhadap Loyalitas Pasien

Variabel Laten	Koefisien Jalur	P values	Kesimpulan
X1 -> Y	0.102	0.013	Signifikan

Sumber: Hasil olah data menggunakan SmartPls, 2024

Berdasarkan tabel di atas, hasil *path coefficients* untuk hipotesis pertama adalah 0,102 (positif), nilai positif tersebut menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh positif pada loyalitas pasien sebesar 0,102. Nilai P Value sebesar 0,013 ≤ 0,05 yang berarti kompetensi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien atau dengan kata lain, hasil ini mendukung hipotesis pertama, yaitu kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Hipotesis pertama menunjukkan bahwa kompetensi berperan penting dalam meningkatkan loyalitas pasien, karena kompetensi menciptakan pengalaman layanan kesehatan yang positif, meningkatkan kepercayaan, dan menciptakan hubungan yang lebih kuat antara pasien dan penyedia layanan kesehatan.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien

Tabel 7. Uji t Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien

Variabel Laten	Koefisien Jalur	P values	Kesimpulan
X2 -> Y	0.151	0.049	Signifikan

Sumber: Hasil olah data menggunakan SmartPls, 2024

Berdasarkan tabel di atas, hasil *path coefficients* untuk hipotesis kedua adalah 0,151 (positif), nilai positif tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif pada loyalitas pasien sebesar 0,151. Nilai P Value sebesar 0,049 ≤ 0,05 yang berarti kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien atau dengan kata lain, hasil ini mendukung hipotesis kedua, yaitu kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Hipotesis kedua menunjukkan bahwa dalam memberikan pengalaman positif yang memenuhi atau bahkan melebihi harapan pasien, menciptakan kepercayaan, dan meningkatkan kepuasan yang mendorong pasien untuk tetap setia serta merekomendasikan layanan tersebut.

3. Kepuasan Pasien memoderasi Kompetensi dengan Loyalitas Pasien

Tabel 8. Uji t Kepuasan Pasien memoderasi Kompetensi dengan Loyalitas Pasien

Variabel Laten	Koefisien Jalur	P values	Kesimpulan
X1.Z -> Y	0.162	0.038	Signifikan

Sumber: Hasil olah data menggunakan SmartPls, 2024

Berdasarkan tabel di atas hasil MRA untuk hipotesis ketiga adalah 0.162 (positif) dan P Value sebesar 0,038 < 0,05 yang berarti bahwa kepuasan pasien berpengaruh positif atau memperkuat pengaruh kompetensi terhadap loyalitas pasien secara signifikan atau dengan kata lain kepuasan pasien berperan dalam memoderasi hubungan antara variabel kompetensi dengan loyalitas pasien. Dimana hasil ini menunjukkan bahwa hipotesis ketiga menunjukan bahwa Kepuasan Pasien memoderasi Kompetensi dengan Loyalitas Pasien.

4. Kepuasan Pasien memoderasi Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pasien

Tabel 9. Uji t Kepuasan Pasien memoderasi Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pasien

Variabel Laten	Koefisien Jalur	P values	Kesimpulan
X2.Z -> Y	0.196	0.041	Signifikan

Sumber: Hasil olah data menggunakan SmartPls, 2024

Berdasarkan tabel di atas hasil MRA untuk hipotesis keempat adalah 0.196 (positif) dan P Value sebesar 0,041 < 0,05 yang berarti bahwa kepuasan pasien berpengaruh positif atau memperkuat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien secara signifikan atau dengan kata lain kepuasan pasien berperan dalam memoderasi hubungan antara variabel kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien. Dimana hasil ini menunjukkan bahwa hipotesis keempat menunjukan bahwa Kepuasan Pasien memoderasi kualitas pelayanan dengan Loyalitas Pasien.

Tabel 10. Kesimpulan Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis	Pernyataan	Hasil
H1	Kompetensi berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien	Diterima
H2	Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien	Diterima
H3	Kepuasan pasien memoderasi kompetensi dengan loyalitas pasien	Diterima
H4	Kepuasan pasien memoderasi kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien	Diterima

Sumber: Hasil olah data peneliti, 2024

Pembahasan

1. Kompetensi berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien

Pada hasil pengujian hipotesis pertma membuktikan bahwa kompetensi berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien. Hipotesis pertama menunjukan bahwa semakin tinggi kompetensi yang dimiliki oleh tenaga medis atau staf kesehatan, semakin besar kemungkinan pasien untuk merasa puas dan loyal terhadap pelayanan yang diberikan. Kompetensi tenaga medis mencakup keterampilan, pengetahuan, dan kemampuan dalam menangani berbagai kebutuhan pasien secara efektif. Ketika tenaga medis mampu memberikan layanan yang profesional dan berkualitas, pasien merasa mendapatkan penanganan yang sesuai dan terpercaya. Kepercayaan ini kemudian menciptakan pengalaman positif yang membuat pasien cenderung kembali menggunakan layanan kesehatan yang sama di masa depan. Pengaruh positif kompetensi terhadap loyalitas juga disebabkan oleh kemampuan tenaga medis dalam berkomunikasi dan menunjukkan empati. Dengan kompetensi yang baik, tenaga medis tidak hanya mampu memberikan penanganan secara teknis tetapi juga menunjukkan perhatian dan kepedulian terhadap kondisi pasien. Hal ini memperkuat hubungan emosional antara pasien dan penyedia layanan, yang pada akhirnya meningkatkan loyalitas pasien. Hasil ini sejalan dengan hipotesis yang menyatakan bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Kompetensi yang baik memberikan dampak positif pada pengalaman pasien, sehingga menjadi faktor penting dalam membangun loyalitas jangka panjang.

2. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien

Pada hasil pengujian hipotesis kedua membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien. Hipotesis pertama menunjukan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin besar kemungkinan pasien merasa puas dan loyal terhadap fasilitas kesehatan tersebut. Kualitas pelayanan mencakup aspek-aspek seperti keramahan, ketepatan waktu, perhatian terhadap kebutuhan pasien, serta kenyamanan dalam interaksi. Ketika pasien merasa bahwa mereka menerima layanan yang cepat, ramah, dan responsif, mereka akan memiliki persepsi positif terhadap penyedia layanan kesehatan. Hal ini menciptakan kepuasan yang mendalam dan membangun keinginan untuk tetap setia. Selain itu, kualitas pelayanan yang baik juga meningkatkan rasa percaya pasien terhadap tenaga medis dan fasilitas kesehatan. Pelayanan yang memenuhi atau bahkan melebihi ekspektasi pasien membuat mereka merasa dihargai dan aman. Ini memperkuat hubungan antara pasien dan penyedia layanan, sehingga pasien tidak hanya cenderung kembali menggunakan layanan yang sama, tetapi juga berpotensi merekomendasikannya kepada orang lain. Hasil ini mendukung hipotesis bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Pelayanan yang berkualitas menciptakan pengalaman yang menyenangkan dan memuaskan, menjadikan kualitas pelayanan sebagai faktor penting dalam membangun loyalitas pasien dalam jangka panjang.

3. Kepuasan pasien memoderasi kompetensi dengan loyalitas pasien

Pada hasil pengujian hipotesis ketiga membuktikan bahwa kepuasan pasien memoderasi kompetensi dengan loyalitas pasien. Hipotesis ketiga menunjukan bahwa pengaruh kompetensi terhadap loyalitas pasien akan semakin kuat jika pasien merasa puas dengan layanan yang diberikan. Ketika tenaga medis memiliki kompetensi yang tinggi, mereka mampu memberikan penanganan yang sesuai dengan kebutuhan pasien. Namun, tingkat kepuasan pasien sangat menentukan apakah kompetensi tersebut akan benar-benar berkontribusi pada loyalitas pasien. Jika kompetensi tenaga medis didukung oleh

pengalaman pasien yang memuaskan, seperti penanganan yang cepat, komunikasi yang baik, dan perhatian terhadap kebutuhan pasien, maka dampak positif kompetensi terhadap loyalitas akan semakin signifikan. Sebaliknya, meskipun tenaga medis memiliki kompetensi yang tinggi, loyalitas pasien mungkin tidak akan terbentuk jika pasien merasa kurang puas dengan aspek layanan lainnya, seperti fasilitas atau sikap tenaga kesehatan. Kepuasan pasien menjadi penguat yang membuat kompetensi tenaga medis benar-benar terasa berharga dan relevan bagi mereka, sehingga mendorong pasien untuk tetap setia pada fasilitas atau tenaga kesehatan tersebut. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien memainkan peran penting dalam memperkuat pengaruh kompetensi terhadap loyalitas pasien. Kombinasi antara kompetensi yang baik dan kepuasan yang tinggi menghasilkan pengalaman yang positif, yang pada akhirnya meningkatkan loyalitas pasien terhadap fasilitas atau tenaga kesehatan.

4. Kepuasan pasien memoderasi kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien

Pada hasil pengujian hipotesis ketiga membuktikan bahwa kepuasan pasien memoderasi kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien. Hipotesis ketiga menunjukan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien akan semakin kuat jika pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Ketika fasilitas kesehatan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas—seperti keramahan, ketepatan waktu, dan perhatian terhadap kebutuhan pasien—hal ini akan berkontribusi pada loyalitas pasien. Namun, kualitas pelayanan tersebut akan lebih efektif dalam membangun loyalitas ketika pasien merasa benar-benar puas. Kepuasan pasien berperan sebagai penguat dalam hubungan ini, di mana kualitas pelayanan yang baik lebih cenderung meningkatkan loyalitas jika pasien merasakan tingkat kepuasan yang tinggi. Sebaliknya, jika kualitas pelayanan baik tetapi pasien tidak merasa puas secara keseluruhan, misalnya karena fasilitas pendukung yang kurang atau keterbatasan dalam komunikasi, maka loyalitas pasien mungkin tidak akan tercapai. Dengan kata lain, kepuasan pasien menjadi elemen kunci yang membuat kualitas pelayanan berdampak lebih signifikan terhadap loyalitas. Ketika pasien puas dengan semua aspek pelayanan, mereka lebih mungkin untuk tetap setia pada penyedia layanan kesehatan tersebut. Kesimpulannya, kepuasan pasien memoderasi hubungan antara kualitas pelayanan dan loyalitas pasien dengan memperkuat dampak kualitas pelayanan terhadap loyalitas. Kombinasi kualitas pelayanan yang baik dengan tingkat kepuasan yang tinggi menciptakan pengalaman positif yang mendalam bagi pasien, yang pada akhirnya meningkatkan loyalitas mereka terhadap fasilitas atau tenaga kesehatan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Semakin tinggi kompetensi yang dimiliki tenaga medis, seperti keterampilan, pengetahuan, dan kemampuan dalam menangani kebutuhan pasien, semakin besar pula kemungkinan pasien merasa puas dan loyal terhadap pelayanan yang diberikan. Kompetensi yang baik tidak hanya mencakup keahlian teknis, tetapi juga kemampuan berkomunikasi dan empati, yang memperkuat hubungan emosional antara pasien dan penyedia layanan. Dengan demikian, kompetensi tenaga medis menjadi faktor penting dalam menciptakan pengalaman positif dan membangun loyalitas pasien jangka Panjang.
2. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, seperti keramahan, ketepatan waktu, perhatian terhadap kebutuhan pasien, dan kenyamanan interaksi, semakin besar kemungkinan pasien merasa puas dan loyal terhadap fasilitas kesehatan. Kualitas pelayanan

yang baik juga meningkatkan kepercayaan pasien terhadap tenaga medis dan fasilitas, menciptakan kepuasan mendalam yang membuat pasien lebih cenderung kembali dan merekomendasikan layanan tersebut kepada orang lain. Dengan demikian, kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam membangun loyalitas pasien jangka panjang.

3. Pengaruh kompetensi terhadap loyalitas pasien akan semakin kuat jika pasien merasa puas dengan layanan yang diberikan. Kompetensi yang tinggi pada tenaga medis akan lebih efektif dalam membangun loyalitas jika didukung oleh pengalaman yang memuaskan, seperti penanganan yang cepat, komunikasi yang baik, dan perhatian terhadap kebutuhan pasien. Sebaliknya, kompetensi yang baik saja tidak cukup untuk membentuk loyalitas jika pasien merasa kurang puas dengan aspek lain dari layanan. Oleh karena itu, kepuasan pasien menjadi faktor penguat yang membuat kompetensi tenaga medis benar-benar relevan dan berharga, yang pada akhirnya meningkatkan loyalitas pasien terhadap fasilitas atau tenaga kesehatan tersebut.
4. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas akan semakin kuat ketika pasien merasa puas dengan layanan yang diberikan. Pelayanan yang berkualitas seperti keramahan, ketepatan waktu, dan perhatian terhadap kebutuhan pasien akan lebih efektif dalam membangun loyalitas jika didukung oleh kepuasan yang tinggi. Sebaliknya, kualitas pelayanan yang baik tidak akan cukup untuk meningkatkan loyalitas jika pasien tidak merasa puas secara keseluruhan, misalnya akibat fasilitas pendukung yang kurang memadai atau komunikasi yang terbatas. Oleh karena itu, kepuasan pasien berfungsi sebagai elemen kunci yang memperkuat dampak kualitas pelayanan terhadap loyalitas. Dengan kombinasi antara kualitas pelayanan yang baik dan tingkat kepuasan yang tinggi, pasien akan mendapatkan pengalaman positif yang mendalam, yang pada akhirnya meningkatkan loyalitas mereka terhadap fasilitas atau tenaga kesehatan.

Setelah melakukan penelitian, pembahasan dan merumuskan kesimpulan dari hasil penelitian, maka penulis memberikan beberapa saran yang berkaitan dengan peneltian yang telah dilakukan untuk dijadikan masukan dan bahan pertimbangan yang bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

1. Saran Teoritis

   Penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk mengembangkan model yang lebih kompleks dengan menambahkan variabel lain, seperti kepercayaan pasien, komunikasi antara tenaga medis dan pasien, atau pengalaman pasien sebagai faktor yang berpotensi memengaruhi loyalitas pasien.
2. Saran Praktis

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat memotivasi Manajemen RS Bhayangkara untuk menyelenggarakan pelatihan berkelanjutan guna meningkatkan kompetensi tenaga medis, terutama dalam hal keterampilan klinis dan komunikasi yang efektif. Selain itu, rumah sakit juga disarankan untuk rutin mengadakan survei kepuasan pasien agar dapat mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki sekaligus memastikan pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

DAFTAR REFERENSI

Abdullah, D. N. (2021). Proceedings of the 4th International Conference of Economics, Business, and Entrepreneurship. *EAI Publishing*.

Amir, E. &. (2019). Perbandingan Kompetensi Wirausaha Mahasiswa melalui Pembelajaran Kewirausahaan Berbasis Budaya Lokal dengan yang Tidak Berbasis Budaya Lokal.

Amstrong, K. d. (2016). *Dasar-dasar Pemasaran.* Jakarta: Erlangga.

Apriyani, D. &. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo). . *Jurnal Administrasi Bisnis*.

Arianto. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. *Jurnal Pemasaran Kompetitif.*

Armaniah, H. M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Ahass Honda Tangerang. *Penelitian Ilmu Manajemen*.

Armaniah, H. M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Ahass Honda Tangerang. . *Penelitian Ilmu Manajemen*.

Baloglu, S. (2002). *Dimensions of Customer Loyalty—Separating Friends from Well Wishers Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly.* Cornell University. .

Chandra, F. T. (2016). *Service, Quality & Satisfaction.* Yogyakarta: Andi.

Dzikra. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Mobil Ud. Sari Motor Di Pekanbaru. *Eko Dan Bisnis: Riau Economic And Business Review*.

Dzikra, F. M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Mobil Ud. Sari Motor Di Pekanbaru. *Eko Dan Bisnis: Riau Economic And Business Review*.

Edison, E. A. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Bandung: CV. Alfabeta.

Fandy, T. (2016). *Service, Quality & Satisfaction.* Yogyakarta: Andi.

Farianita, R. (2016). Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Peserta BPJS Terhadap Pelayanan Instalansi Rawat Jalan di RS. TK III Bhakti Wira Tamtama Semarang. *Skripsi*.

Fauzi, A. (2018). Analisis Pengaruh Penerapan Good Corporate Governance Terhadap Kualitas Laba. *Akuntansi, Fakultas Ekonomi*.

Gultom, W. d. (2019). Pengaruh Kompetensi dan Pelatihan terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Perkebunan II (Tanjung Morawa Medan) Produksi Kelapa Sawit. *Jurnal Manajemen,*.

Handayani. R., &. W. (2018). Analisis kualitas produk dan kualitas pelayanan dalam meningkatan loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan. *Paper presented at Seminar Nasional Edusainstek FMIPA*.

Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik.* Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Kencana. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Jasa Service di Dealer Honda Wahana Ciputat. *Jurnal Mandiri : Ilmu Pengetahuan, Seni, dan Teknologi*.

Kencana, P. N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Jasa Service di Dealer Honda Wahana Ciputat. *Jurnal Mandiri : Ilmu Pengetahuan, Seni, dan Teknolog*.

Kotler, P. &. (2016). *Marketing Managemen 15 Th Edition.* Inc.: Pearson Education.

Larasati, A. P. (2020). Pengaruh Customer Experience Dan Brand Awareness Terhadap Loyalitas Pelanggan Gojek Di Kota Bandung Tahun 2019 the Influence of Customer Experience and Brand Awareness on Gojek Customer Loyalty in Bandung 2019. *Journal of Management*.

Maharani, D. D. (2020). Penerapan e-Planning sebagai Bentuk Sistem Perencanaan Daerah Berbasis Teknologi di Kabupaten Demak. *Journal of Politic and Government Studies (JPGS).*

Manengal, B. K. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasaan Pelanggan Bengkel Motor Ando Tombatu. Productivity.

Mukarom, Z. d. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik.* Bandung: CV. Pustaka Setia.

Najih, M. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Teori, dan Implementasinya.*

Rachmaniza, S. (2020). Pengaruh Kompetensi Dan Komitmen Organiasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Divisi Produksi PT. Sinar Ragamindo Utama Bandung. *Jurnal Prosiding Manajemen*.

Rahmat, S. N. (2019). Pengaruh Kompetensi, Kompensasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar. *PARADOKS: Jurnal Ilmu Ekonomi*.

Rifai, K. (2019). *Membangun Loyalitas Konsumen.* Yogyakarta: Pustaka.

Satrianegara. (2014). *Organisasi Dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Serta Kebidanan.* Jakarta: Salemba Medika.

Sedarmayanti. (2017). *Perencanaan dan Pengembangan SDM untuk Meningkatkan Kompetensi, Kinerja dan Produktivitas Kerja.* Bandung. : PT Refika Aditama.

Sinaga, D. L. (2019). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Sinar Sosro Medan. *Jurnal Ilmiah Socio Secretum*.

Sopiah, &. S. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik.* Yogyakarta: CV Andi Offset.

Tjiptono, F. (2015). *Pelanggan Puas? Tak Cukup!* Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, F. (2018). *Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan.* Yogyakarta: CV. Andi.

Veithzal Rivai Zainal. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan.* Depok: PT RAJAGRAFINDO.

Wahyuni. (2018). Pengaruh Kompetensi Karyawan Terhadap Kinerja Perusahaan Perspektif Ekonomi Islam. *skrikpsi*.