

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS PASIEN HEMODIALISIS DI RS AULIA TAHUN 2025

Octora Yennita¹, Gemala Hatta², Haidar Istiqlal³

^{1,2,3}Universitas Respati Indonesia, Jakarta

octora_oct18@yahoo.com

ABSTRAK

Latar Belakang: Peningkatan jumlah pasien gagal ginjal kronis yang menjalani hemodialisis menimbulkan tantangan dalam mempertahankan loyalitas pasien. Loyalitas dipengaruhi oleh kualitas tenaga medis, fasilitas pelayanan, dan pengalaman pasien. Tujuan: Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas tenaga medis dan fasilitas pelayanan terhadap loyalitas pasien hemodialisis, dengan pengalaman pasien sebagai variabel intervening. Metode: Penelitian ini merupakan explanatory research dengan pendekatan kuantitatif. Sampel penelitian adalah seluruh 49 pasien hemodialisis rutin di RS Aulia pada Agustus 2025 dengan teknik total sampling. Instrumen penelitian berupa kuesioner berbasis skala Likert lima poin. Data dianalisis menggunakan uji validitas, reliabilitas, uji t, chi-square, dan analisis odds ratio dengan bantuan SPSS 27. Hasil: Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien ($p=0,001$; $OR=12,651$), sedangkan kualitas tenaga medis ($p=0,439$) dan pengalaman pasien ($p=0,865$) tidak berpengaruh signifikan. Namun, baik kualitas tenaga medis ($p=0,028$) maupun fasilitas pelayanan ($p=0,001$) berpengaruh signifikan terhadap pengalaman pasien. Analisis chi-square ($p=0,018$) menunjukkan adanya hubungan signifikan antara kualitas tenaga medis, fasilitas pelayanan, pengalaman pasien, dan loyalitas pasien. Kesimpulan: Fasilitas pelayanan merupakan faktor dominan yang memengaruhi loyalitas pasien hemodialisis. Penguatan kualitas fasilitas, diikuti perbaikan pengalaman pasien dan kompetensi tenaga medis, diperlukan untuk mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pasien di RS Aulia.

Kata kunci: *Hemodialisis, Loyalitas Pasien, Fasilitas Pelayanan, Kualitas Tenaga Medis, Pengalaman Pasien*

ABSTRACT

Background: The increasing number of chronic kidney failure patients undergoing hemodialysis poses challenges in maintaining patient loyalty. Loyalty is influenced by medical staff quality, service facilities, and patient experience. Objective: This study aims to analyze the effect of medical staff quality and service facilities on patient loyalty, with patient experience as an intervening variable. Methods: This research employed an explanatory quantitative approach. The sample consisted of all 49 routine hemodialysis patients at Aulia Hospital in August 2025 using a total sampling technique. Data were collected through a five-point Likert-scale questionnaire and analyzed using validity and reliability tests, t-tests, chi-square, and odds ratio analysis with SPSS 27. Results: The findings revealed that service facilities had a positive and significant effect on patient loyalty ($p=0.001$; $OR=12.651$), while medical staff quality ($p=0.439$) and patient experience ($p=0.865$) showed no significant effect. However, both medical staff quality ($p=0.028$) and service facilities ($p=0.001$) significantly affected patient experience. Chi-square analysis ($p=0.018$) indicated a significant relationship between medical staff quality, service facilities, patient experience, and patient loyalty. Conclusion: Service facilities are the dominant factor influencing hemodialysis patient loyalty. Strengthening service facilities, along with improving patient experience and medical staff competence, is essential to maintain and enhance patient loyalty at Aulia Hospital.

Keywords: Hemodialysis, Patient Loyalty, Service Facilities, Medical Staff Quality, Patient Experience

PENDAHULUAN

Penyakit gagal ginjal kronik (GGK) merupakan salah satu masalah kesehatan tidak menular yang prevalensinya terus meningkat di seluruh dunia, termasuk di Indonesia. Penyakit ini ditandai oleh penurunan fungsi ginjal yang berlangsung progresif dan irreversible sehingga pasien memerlukan terapi pengganti ginjal seperti hemodialisis untuk mempertahankan kehidupannya (Perneger et al., 2018). Hemodialisis sendiri merupakan prosedur pemurnian darah secara eksternal yang dilakukan secara rutin dua hingga tiga kali per minggu, sehingga menuntut pasien memiliki kepatuhan tinggi serta keterikatan jangka panjang terhadap fasilitas kesehatan (Rahma & Prayoga, 2022).

Data Perhimpunan Nefrologi Indonesia (PERNEFRI, 2023) menunjukkan bahwa jumlah pasien hemodialisis terus meningkat setiap tahun, dengan lebih dari 150.000 pasien aktif pada tahun 2023 dan pertumbuhan kasus baru sekitar 25% per tahun. Peningkatan ini menjadi tantangan bagi rumah sakit tidak hanya dalam hal penyediaan layanan medis yang optimal, tetapi juga dalam menjaga kepuasan serta loyalitas pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Loyalitas pasien menjadi indikator penting keberhasilan layanan kesehatan karena mencerminkan kepercayaan dan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan yang diterima (Lovelock, Wirtz, & Mussry, 2016).

Beberapa faktor diketahui berpengaruh terhadap loyalitas pasien hemodialisis, di antaranya kualitas tenaga medis, fasilitas

pelayanan, dan pengalaman pasien selama menjalani terapi. Pengalaman pasien mencakup persepsi mereka terhadap aksesibilitas, kenyamanan, kecepatan layanan, sikap tenaga medis, serta kualitas komunikasi selama perawatan (Niartiningsih & Nurfitriani, 2024). Ketika pengalaman yang dirasakan positif, kepuasan dan kepercayaan meningkat, yang pada akhirnya memperkuat loyalitas pasien. Sebaliknya, pengalaman negatif dapat menurunkan kepatuhan dan mendorong pasien berpindah ke fasilitas lain (Zebua et al., 2024). Selain pengalaman, fasilitas pelayanan juga menjadi faktor penting. Fasilitas yang bersih, nyaman, dan memadai seperti mesin dialisis yang modern dan ruang perawatan yang higienis berkontribusi besar terhadap kenyamanan pasien (Wadhwa & Jaya, 2022). Di sisi lain, tenaga medis yang kompeten, ramah, dan komunikatif mampu membangun kepercayaan serta hubungan emosional yang positif dengan pasien, sehingga meningkatkan loyalitas mereka terhadap rumah sakit (Huda, 2021; Nurbani et al., 2025).

Namun, penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa loyalitas pasien hemodialisis di beberapa fasilitas masih rendah akibat keterbatasan fasilitas, kurangnya edukasi pasien, serta ketidakpuasan terhadap pelayanan tenaga medis (Nuairi et al., 2022; Helmy et al., 2022). Studi di RS Non-Profit Minia, Mesir, misalnya, menemukan bahwa sebagian besar pasien tidak puas terhadap ketersediaan ahli gizi dan mesin dialisis, yang berimplikasi pada rendahnya loyalitas pasien.

Temuan serupa juga dijumpai di Indonesia, di mana tingkat kepatuhan pasien terhadap jadwal hemodialisis hanya sekitar 60%, sementara di Nusa Tenggara Timur, 68% pasien menunjukkan loyalitas yang rendah (Akbar, 2022; Leo et al., 2022).

Fenomena serupa terjadi di Rumah Sakit Aulia Jakarta yang melayani pasien hemodialisis di wilayah Jagakarsa dan sekitarnya. Berdasarkan data internal periode Maret 2024– Januari 2025, dari 51 pasien terdaftar hanya 10 pasien yang secara rutin menjalani terapi sepanjang tahun, meskipun kapasitas layanan telah ditingkatkan menjadi delapan mesin sejak Februari 2025. Hal ini mengindikasikan adanya masalah loyalitas pasien yang dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk keterbatasan fasilitas, jarak, kondisi fisik, dan pengalaman pelayanan yang belum optimal.

Meskipun demikian, sebagian pasien tetap memilih menjalani perawatan di RS Aulia karena faktor kenyamanan, lokasi yang strategis, serta kepercayaan terhadap kompetensi tenaga medis. Namun, apabila aspek-aspek pelayanan tersebut tidak terus ditingkatkan, loyalitas pasien dapat menurun seiring waktu dan berdampak pada citra rumah sakit. Oleh karena itu, penting bagi manajemen RS Aulia untuk mengevaluasi secara komprehensif faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas pasien hemodialisis, khususnya pengalaman pasien, fasilitas pelayanan, dan kualitas tenaga medis.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis faktor-faktor

yang berpengaruh terhadap loyalitas pasien hemodialisis di RS Aulia Jakarta tahun 2025, dengan menempatkan pengalaman pasien sebagai variabel intervening antara kualitas tenaga medis dan fasilitas pelayanan terhadap loyalitas pasien. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi rumah sakit dalam menyusun strategi peningkatan mutu layanan dan memperkuat loyalitas pasien secara berkelanjutan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis explanatory research yang bertujuan menjelaskan hubungan antara beberapa variabel yang memengaruhi loyalitas pasien hemodialisis di Rumah Sakit Aulia Jakarta tahun 2025. Desain ini dipilih karena mampu menguji hipotesis serta memperkuat teori yang berkaitan dengan faktor-faktor yang memengaruhi perilaku loyal pasien terhadap layanan kesehatan. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner terstruktur yang disusun berdasarkan indikator dari variabel penelitian, meliputi kualitas tenaga medis, fasilitas pelayanan, pengalaman pasien, dan loyalitas pasien. Setiap butir pernyataan diukur menggunakan skala Likert lima poin dari “sangat tidak setuju” hingga “sangat setuju”.

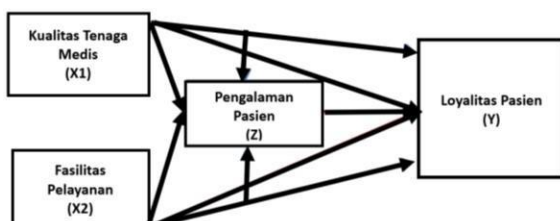
Penelitian dilaksanakan di instalasi hemodialisis Rumah Sakit Aulia Jakarta pada bulan Agustus 2025. Populasi penelitian mencakup seluruh pasien aktif yang menjalani terapi hemodialisis secara rutin di rumah sakit

tersebut, dengan jumlah total 49 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah total sampling karena jumlah populasi kurang dari 100 orang, sehingga seluruh pasien yang memenuhi kriteria inklusi dijadikan responden. Kriteria inklusi meliputi pasien berusia 18 tahun ke atas, telah menjalani terapi hemodialisis minimal tiga bulan terakhir, bersedia menjadi responden, dan mampu mengisi kuesioner secara mandiri. Pasien dengan gangguan kognitif atau kondisi medis kritis dikeluarkan dari penelitian.

Data yang diperoleh melalui kuesioner kemudian diolah melalui tahapan editing, coding, entry, tabulating, dan cleaning untuk memastikan kelengkapan dan konsistensi. Seluruh data dianalisis menggunakan perangkat lunak SPSS versi 27. Uji validitas dilakukan dengan mengorelasikan setiap item dengan skor total menggunakan Pearson Product Moment, dan dinyatakan valid apabila r hitung lebih besar dari r tabel pada taraf signifikansi 0,05. Hasil menunjukkan bahwa seluruh item memiliki nilai korelasi di atas 0,281, sehingga seluruh butir pernyataan dianggap valid.

Selanjutnya, uji reliabilitas dilakukan menggunakan metode Cronbach's Alpha dengan kriteria reliabel apabila nilai $\alpha \geq 0,70$. Hasil uji menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai α antara 0,730 hingga 0,885, yang berarti instrumen memiliki konsistensi internal yang tinggi dan layak digunakan dalam penelitian.

Analisis data dilakukan melalui dua tahap, yaitu analisis univariat dan bivariat. Analisis univariat digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden dan distribusi masing-masing variabel. Uji normalitas menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov dan Shapiro-Wilk diterapkan untuk memastikan distribusi data. Sementara itu, analisis bivariat dilakukan untuk menguji hubungan antara variabel independen dan dependen menggunakan uji Chi-Square. Pemilihan uji ini didasarkan pada karakteristik data yang bersifat kategorikal, sehingga hasil analisis dapat menunjukkan hubungan signifikan antara kualitas tenaga medis, fasilitas pelayanan, dan pengalaman pasien terhadap loyalitas pasien hemodialisis di Rumah Sakit Aulia Jakarta.



Gambar 1. Kerangka Konsep Penelitian

HASIL PENELITIAN

Karakteristik Responden

Karakteristik Responden

Tabel 1. Karakteristik Individu Responden Pasien Hemodialisis		
Karakteristik	N (Total = 49)	Persentase (%)
Usia :		
<5 tahun	0	0
5-9 tahun	0	0
10-18 tahun	0	0
18-59 tahun	41	83,67
≥60 tahun	8	16,33
Jenis Kelamin :		
Perempuan	31	63,27
Laki-laki	18	36,73
Pendidikan :		
SD	4	8,16
SMP	1	2,04
SMA	27	55,10
D1-D4	6	12,24
S1 Keatas	11	22,45
Pekerjaan :		
Pelajar/Mahasiswa	0	0
Pegawai Negeri/Swasta/BLUMN	9	18,37
Wiraswasta	8	16,33
Belum Bekerja	4	8,16
Tidak Bekerja	28	57,14
Lama terapi Hemodialisis :		
<1	21	42,86
1-3	15	30,61
>3	13	26,53
Jumlah Kunjungan Terapi Hemodialisis :		
<2	9	18,37
3-4	0	0
5-6	3	6,12
7-8	31	63,27
9-10	4	8,16
11-12	2	4,08

Tabel 1 di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden berdasarkan usia adalah pasien berusia 18-59 tahun (83,67%), berdasarkan jenis kelamin adalah berjenis kelamin perempuan (63,27%), berdasarkan pendidikan adalah lulusan SMA (55,10%), berdasarkan jenis

pekerjaan adalah dikategori tidak bekerja (57,14%). berdasarkan lama terapi Hemodialisis adalah dalam rentang waktu < 1 tahun (42,86%), dan berdasarkan jumlah kunjungan terapi hemodialisis adalah sebanyak 7-8 (63,27%). mayoritas pasien memiliki pengalaman yang baik selama melakukan perawatan.

Faktor–Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pasien

Tabel 2. Distribusi Jawaban Responden Pertanyaan Variabel Pengalaman Pasien Hemodialisis (N=n=49)

No.	Pernyataan	STS n/ (%)	TS n/ (%)	Netral n/ (%)	S n/ (%)	SS n/ (%)
1	Saya merasa dilayani dengan penuh perhatian.	0 (0)	0 (0)	0 (0)	8 (16,33)	41 (83,67)
2	Saya menerima pengobatan terbaik untuk kondisi saya.	0 (0)	0 (0)	0 (0)	17 (34,69)	32 (65,31)
3	Saya mempercayai tenaga medis yang merawat saya.	0 (0)	0 (0)	0 (0)	11 (22,45)	38 (77,55)
4	Saya diberikan edukasi apa yang terjadi pada kondisi saya selama perawatan.	0 (0)	0 (0)	0 (0)	19 (38,78)	30 (61,22)
5	Saya merasa nyaman mungkin secara fisik selama berada di rumah sakit.	0 (0)	0 (0)	0 (0)	16 (32,65)	33 (67,35)

Sumber : Data Primer diolah

Hasil penelitian pada variabel pengalaman terlihat pada tabel 2 diatas yang menunjukkan bahwa sebanyak 83,67% responden sangat setuju bahwa mereka dilayani dengan penuh perhatian, sebanyak 65,31% responden sangat setuju bahwa menerima pengobatan terbaik untuk kondisi mereka, sebanyak 77,55% responden sangat setuju bahwa mereka

mempercayai tenaga medis yang merawat mereka, sebanyak 61,22% responden sangat setuju bahwa mereka diberikan edukasi apa yang terjadi pada kondisi mereka selama perawatan, dan sebanyak 67,35% responden sangat setuju bahwa mereka merasa nyaman secara fisik selama berada dirumah sakit. Hasil ini memperkuat data kuantitatif dimana

Tabel 3. Distribusi Jawaban Responden
Pertanyaan Variabel Fasilitas Pelayanan Pasien
Hemodialisis (N=n=49)

No.	Pernyataan	STS n/ (%)	TS n/ (%)	Netral n/ (%)	S n/ (%)	SS n/ (%)
1	Ruangan hemodialisis rumah sakit ini dalam kondisi lengkap, bersih dan memadai.	0 (0)	0 (0)	0 (0)	16 (32,65)	33 (67,35)
2	Semua alat dan mesin dialisis berfungsi dengan baik saat digunakan.	0 (0)	0 (0)	0 (0)	13 (26,53)	36 (73,47)
3	Fasilitas seperti AC, tempat duduk, dan televisi memberikan kenyamanan selama menunggu.	0 (0)	0 (0)	2 (4,08)	14 (28,57)	33 (67,35)
4	Fasilitas diruangan (seperti tempat tidur) mudah digunakan dan dilengkapi petunjuk pemakaian.	0 (0)	0 (0)	1 (2,04)	17 (34,69)	31 (63,27)
5	Saya merasa aman selama menjalani terapi di unit hemodialisis.	0 (0)	0 (0)	1 (2,04)	8 (16,33)	40 (81,63)
6	Tersedia tenaga medis yang mengawasi selama proses hemodialisis berlangsung.	0 (0)	0 (0)	0 (0)	7 (14,29)	42 (85,71)

penelitian pada variable fasilitas pelayanan terlihat pada tabel 3 diatas yang menunjukkan bahwa sebanyak 67,35% responden sangat setuju bahwa ruangan hemodialisis rumah sakit ini dalam kondisi lengkap, bersih dan memadai, sebanyak 73,47% responden sangat setuju bahwa semua alat dan mesin dialisis berfungsi dengan baik saat digunakan, sebanyak 67,35% responden sangat setuju bahwa fasilitas seperti AC, tempat duduk, dan televisi memberikan kenyamanan selama

menunggu, sebanyak 63,27% responden sangat setuju bahwa fasilitas diruangan (seperti tempat tidur) mudah digunakan dan dilengkapi petunjuk pemakaian, sebanyak 81,63% responden merasa aman selama menjalani terapi di unit hemodialisis., dan sebanyak 85,71% responden setuju tersedia tenaga medis yang mengawasi selama proses hemodialisis berlangsung.. Hasil ini memperkuat data kuantitatif dimana mayoritas pasien menilai fasilitas pelayanan tersedia dengan baik.

Tabel 4. Distribusi Jawaban Responden
Pertanyaan Variabel Kualitas Tenaga Medis
(N=n=49)

No.	Pernyataan	STS n/ (%)	TS n/ (%)	Netral n/ (%)	S n/ (%)	SS n/ (%)
1	Penampilan tenaga medis (seragam, identitas) rapi dan profesional.	0 (0)	0 (0)	0 (0)	7 (14,29)	42 (85,71)
2	Tenaga medis memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur medis	0 (0)	0 (0)	0 (0)	11 (22,45)	38 (77,75)
3	Tenaga medis cepat tanggap saat saya mengeluhkan sesuatu.	0 (0)	0 (0)	0 (0)	7 (14,29)	42 (85,71)
4	Saya yakin terhadap kompetensi tenaga medis yang merawat saya.	0 (0)	0 (0)	0 (0)	14 (28,57)	35 (71,43)
5	Tenaga medis mampu menjelaskan kondisi saya dengan baik.	0 (0)	0 (0)	0 (0)	15 (30,61)	34 (69,39)
6	Tenaga medis menunjukkan kepedulian terhadap perasaan saya.	0 (0)	0 (0)	1 (2,04)	9 (18,37)	39 (79,59)
7	Tenaga medis memberi saya waktu untuk menyampaikan keluhan.	0 (0)	0 (0)	0 (0)	11 (22,45)	38 (77,55)

Hasil penelitian pada variabel kualitas tenaga medis terlihat pada tabel 4 diatas yang menunjukkan bahwa sebanyak 85,71% responden mampu memberikan pelayanan yang responsif serta penuh kepedulian terhadap kebutuhan pasien.

sangat setuju bahwa penampilan tenaga medis (seragam, identitas) rapi dan profesional, sebanyak 77,75% responden sangat setuju tenaga medis memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur medis, sebanyak 85,71% responden sangat setuju bahwa tenaga medis cepat tanggap saat pasien mengeluhkan sesuatu, sebanyak 71,43% responden sangat setuju bahwa saya yakin terhadap kompetensi tenaga medis yang merawat saya, sebanyak 69,39% responden sangat setuju bahwa tenaga medis mampu menjelaskan kondisi saya dengan baik, sebanyak 79,59% responden sangat setuju bahwa tenaga medis menunjukkan kepedulian terhadap perasaan saya. dan sebanyak 77,75% responden sangat setuju bahwa tenaga medis memberi saya waktu untuk menyampaikan keluhan. Hasil ini memperkuat data kuantitatif dimana mayoritas pasien menilai kualitas tenaga medis sangat baik, profesional, kompeten, dan

mampu memberikan pelayanan yang responsif serta penuh kepedulian terhadap kebutuhan pasien.

Tabel 5. Distribusi Jawaban Responden
Pertanyaan Variabel Loyalitas Pasien (N=n=49)

No.	Pernyataan	STS n/ (%)	TS n/ (%)	Netral n/ (%)	S n/ (%)	SS n/ (%)
1	Saya loyal ingin terus menjalani terapi hemodialisis di rumah sakit ini.	0 (0)	1 (2,04)	1 (2,04)	12 (24,49)	35 (71,43)
2	Saya akan merekomendasikan rumah sakit ini kepada pasien lain.	0 (0)	0 (0)	0 (0)	18 (36,73)	31 (63,27)

Sumber : Data Primer diolah

Hasil penelitian pada variabel loyalitas pasien terlihat pada tabel 5 diatas yang menunjukkan bahwa sebanyak 71,43% responden sangat setuju untuk loyal dan ingin terus menjalani terapi hemodialisis di rumah sakit ini dan sebanyak 63,27% responden sangat setuju bahwa akan merekomendasikan rumah sakit ini kepada pasien lain. Hasil ini memperkuat data kualitatif dimana mayoritas pasien loyal pada terapi hemodialisis di RS Aulia.

Namun demikian, adanya satu pasien yang menyatakan tidak setuju (TS) dan satu pasien yang netral pada pernyataan pertama perlu menjadi perhatian khusus. Hal ini menunjukkan

bahwa meskipun jumlahnya kecil (4,08% dari total responden), terdapat sebagian pasien yang belum sepenuhnya yakin dan menunjukkan sikap ragu-ragu, kemungkinan karena pengalaman yang tidak sepenuhnya konsisten untuk melanjutkan terapi di rumah sakit ini. Hal ini mengindikasikan adanya ketidakpuasan tertentu yang membuatnya kurang yakin untuk terus menjalani hemodialisa di rumah sakit ini. Faktor penyebabnya dapat terkait dengan kualitas pengalaman pelayanan yang bersifat individual, sehingga pihak rumah sakit perlu melakukan evaluasi mendalam guna mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pasien secara menyeluruh.

Uji Normalitas

Tabel 6. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
			Unstandardized Residual
N			49
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		.0000000
	Std. Deviation		.77892392
Most Extreme Differences	Absolute		.265
	Positive		.184
	Negative		-.265
Test Statistic			.265
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c			.250
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d	Sig.		.000
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.000
		Upper Bound	.000

Berdasarkan tabel 6, hasil uji normalitas dengan menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,250. Nilai ini lebih besar daripada 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal. Menurut Ghazali (2021), dasar pengambilan keputusan pada uji normalitas adalah apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka data dapat dikatakan berdistribusi normal, sedangkan apabila lebih kecil dari 0,05 maka data tidak berdistribusi

normal. Berdasarkan pada Tabel 5.6, maka diputuskan untuk menerima H0 dikarenakan nilai sig (0,250) > α (0,05). Dengan hasil signifikansi 0,250 > 0,05 maka dapat dipastikan bahwa model regresi dalam penelitian ini telah memenuhi asumsi normalitas. Hal ini berarti data residual terdistribusi normal sehingga analisis regresi yang dilakukan selanjutnya dapat menghasilkan estimasi parameter yang valid, tidak bias, dan dapat diandalkan.

Tabel 7. Uji Multikolonieritas

		Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
Model		Unstandardized Coefficients B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	.480	1.762		.272	.787		
	Kualitas Tenaga Medis	.053	.068	.120	.775	.442	.548	1.823
	Fasilitas Pelayanan	.249	.071	.540	3.482	.001	.548	1.823

a. Dependent Variable: Loyalitas Pasien

Berdasarkan tabel 7 diketahui bahwa nilai tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF) untuk variabel kualitas tenaga medis adalah sebesar 0,548 dan 1,823. Sementara itu, untuk variabel fasilitas pelayanan juga diperoleh nilai tolerance sebesar 0,548 dan VIF sebesar 1,823. Menurut Ghazali (2021), kriteria dalam uji multikolonieritas adalah apabila nilai tolerance lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari

10, maka model regresi dinyatakan bebas dari masalah multikolonieritas. Dengan demikian, hasil pengujian menunjukkan

bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini telah memenuhi asumsi non-multikolinearitas, sehingga model regresi layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

Uji Bivariat

Tabel 8. Chi Square

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	35.363 ^a	20	.018
Linear-by-Linear Association	12.496	1	<.001
N of Valid Cases	49		

a. 28 cells (93.3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .06.

Berdasarkan tabel 5.8 uji Chi-Square, diperoleh nilai Pearson Chi-Square sebesar 0,018. Nilai ini lebih kecil dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang antara variabel kualitas tenaga medis, fasilitas pelayanan, pengalaman pasien, dan loyalitas pasien pada tingkat kepercayaan 95%. Dengan kata lain, semakin baik kualitas tenaga medis dan fasilitas pelayanan yang diberikan, maka semakin besar kemungkinan pengalaman pasien menjadi lebih positif, yang pada akhirnya dapat meningkatkan loyalitas pasien.

Hasil ini juga menunjukkan bahwa pengalaman pasien berperan sebagai variabel penting dalam memediasi pengaruh kualitas tenaga medis dan fasilitas pelayanan terhadap loyalitas pasien. Artinya, loyalitas pasien tidak hanya ditentukan oleh kualitas tenaga medis dan fasilitas semata, melainkan sangat dipengaruhi oleh bagaimana pasien merasakan pengalaman selama proses pelayanan.

Tabel 9. Nilai Odds Ratio

Variables in the Equation									
		B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)	95% C.I. for EXP(B)	
								Lower	Upper
Step 1 ^a	PP	1.118	1.141	.960	1	.327	3.058	.327	28.605
	FP	2.538	1.224	4.298	1	.038	12.651	1.149	139.333
	KTM	21.321	11899.648	.000	1	.999	1818039890	.000	.
	Constant	-26.486	11899.648	.000	1	.998	.000		

a. Variable(s) entered on step 1: PP, FP, KTM.

Hasil analisis didapatkan bahwa mutu pengalaman pasien dan kualitas tenaga medis secara bersama tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan loyalitas pelanggan dengan p-value 0,327 dan 0,999. Variabel yang paling berpengaruh berhubungan dengan loyalitas pasien adalah fasilitas pelayanan dengan nilai P-value 0,038. Interpretasi odds ratio (OR) sebesar 12,651 menunjukkan bahwa pasien yang menilai fasilitas pelayanan lebih baik memiliki peluang

loyalitas sekitar 12,6 kali lebih besar dibandingkan pasien yang menilai fasilitas kurang baik, dengan interval kepercayaan 95% antara 1,149 hingga 139,333.

Secara keseluruhan, temuan ini mengindikasikan bahwa dari ketiga variabel independen yang diuji, hanya variabel Fasilitas Pelayanan (FP) yang terbukti berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien, sedangkan variabel Pengalaman Pasien (PP) dan Kualitas Tenaga Medis (KTM) tidak berpengaruh signifikan.

PEMBAHASAN PENELITIAN

Pengaruh Kualitas Tenaga Medis Terhadap Loyalitas Pasien Hemodialisis Di RS Aulia

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas tenaga medis memberikan pengaruh positif yang berarti terhadap tingkat loyalitas pasien hemodialisis di RS Aulia. Mayoritas pasien menilai tenaga medis telah menunjukkan penampilan yang profesional (85,71%), menjalankan prosedur sesuai standar (77,75%), dan memberikan empati yang tinggi dalam setiap interaksi (79,59%). Hasil uji statistik menunjukkan nilai signifikansi $< 0,05$, yang berarti hipotesis penelitian diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas tenaga medis yang dirasakan pasien, semakin tinggi pula loyalitas yang terbentuk, baik dalam bentuk keinginan untuk melanjutkan terapi di RS Aulia maupun kesediaan untuk merekomendasikan layanan kepada orang lain.

Temuan ini sejalan dengan teori Service Quality (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988), di mana dimensi assurance dan empathy menjadi indikator penting dalam menilai mutu pelayanan tenaga kesehatan. Assurance yang ditunjukkan melalui kompetensi, keterampilan, serta profesionalisme tenaga medis memberikan rasa aman bagi pasien, sementara empati berupa perhatian, kepedulian, dan komunikasi terapeutik

membangun kedekatan emosional yang berkontribusi pada kepuasan dan loyalitas. Kotler & Keller (2016) juga menegaskan bahwa

loyalitas tidak hanya terbentuk dari hasil klinis, tetapi dari konsistensi tenaga medis dalam memenuhi harapan pasien.

Studi empiris terkini memperkuat hasil ini. Wahyuningsih et al. (2023) menemukan bahwa komunikasi efektif tenaga kesehatan meningkatkan kepercayaan pasien, yang pada gilirannya memperkuat loyalitas. Sedighi et al. (2025) juga melaporkan bahwa perilaku caring perawat berperan penting dalam membangun loyalitas jangka panjang, terutama pada pasien dengan perawatan kronis seperti hemodialisis. Temuan ini juga konsisten dengan Situmorang et al. (2020) yang menemukan hubungan signifikan antara kualitas tenaga medis dan loyalitas pasien di RS Haji Medan. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa kualitas interpersonal dan profesional tenaga medis menjadi

faktor determinan dalam pembentukan loyalitas pasien. Hasil penelitian ini memiliki implikasi praktis yang penting bagi manajemen RS Aulia. Kualitas tenaga medis bukan hanya aspek teknis dalam menjalankan prosedur medis, tetapi juga aspek strategis dalam membangun kepercayaan dan loyalitas pasien jangka panjang. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi teknis perlu diimbangi dengan penguatan soft skills seperti komunikasi empatik, keterampilan konseling, serta edukasi pasien yang komprehensif. Program pelatihan berkelanjutan bagi tenaga medis menjadi investasi yang sangat penting untuk mempertahankan loyalitas pasien. Dengan

memperkuat kualitas tenaga medis, RS Aulia dapat meningkatkan citra positif, memperluas rekomendasi pasien, serta memastikan keberlanjutan layanan hemodialisis.

Pengaruh Fasilitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Hemodialisis Di RS Aulia

Temuan penelitian ini juga mengungkap bahwa kualitas fasilitas pelayanan berkontribusi secara positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien hemodialisis di RS Aulia. Sebanyak 73,47% responden menyatakan mesin dialisis berfungsi dengan baik, 67,35% menilai ruang tunggu nyaman, dan 81,63% merasa aman selama menjalani terapi. Uji statistik menghasilkan nilai signifikansi $< 0,05$, sehingga hipotesis penelitian diterima. Dengan demikian, semakin baik fasilitas yang tersedia di rumah sakit, semakin tinggi loyalitas pasien yang ditunjukkan melalui penggunaan berulang layanan hemodialisis maupun rekomendasi positif kepada pasien lain.

Hasil penelitian ini konsisten dengan teori Service Quality (Parasuraman et al., 1988), khususnya dimensi tangibles yang menekankan pentingnya bukti fisik dalam menilai mutu layanan kesehatan. Tangibles berupa kondisi mesin dialisis, kenyamanan ruangan, kebersihan lingkungan, serta fasilitas pendukung lainnya berperan penting dalam membentuk persepsi pasien terhadap kualitas layanan. Zeithaml & Bitner (2003) menegaskan bahwa persepsi pasien terhadap fasilitas yang memadai akan meningkatkan rasa percaya dan kepuasan, yang pada akhirnya memperkuat

loyalitas.

Sejalan dengan itu, penelitian Wadhwa & Jaya (2022) menunjukkan bahwa fasilitas bukan sekadar sarana pendukung, melainkan komponen integral dari proses penyembuhan karena memengaruhi kenyamanan dan keselamatan pasien. Penelitian Asmaryadi et al. (2020) dan Vebnia (2019) juga menekankan bahwa fasilitas yang memadai, ditambah dengan lokasi yang strategis dan tarif yang terjangkau, berkontribusi pada loyalitas pasien melalui peningkatan kepuasan. Dengan demikian, fasilitas pelayanan dapat dipandang sebagai salah satu faktor kunci dalam menciptakan loyalitas pasien hemodialisis.

Implikasi praktis dari temuan ini adalah manajemen RS Aulia perlu menjadikan fasilitas pelayanan sebagai prioritas strategis dalam mempertahankan loyalitas pasien. Mengingat terapi hemodialisis dilakukan dalam jangka panjang dengan durasi 3–5 jam per sesi, pasien akan sangat memperhatikan kenyamanan ruang perawatan, kebersihan, serta ketersediaan sarana medis yang memadai. Oleh karena itu, RS Aulia perlu melakukan pemeliharaan mesin dialisis secara berkala, menyediakan ruang tunggu yang nyaman, serta memastikan lingkungan perawatan yang aman dan higienis. Peningkatan fasilitas secara berkelanjutan akan menumbuhkan rasa percaya, memperkuat kepuasan, dan membangun loyalitas pasien terhadap rumah sakit.

Pengaruh Kualitas Tenaga Medis Terhadap Pengalaman Pasien Hemodialisis Di RS Aulia

Hasil penelitian mengungkapkan bahwa kualitas tenaga medis memberikan pengaruh positif yang signifikan terhadap pengalaman pasien hemodialisis di RS Aulia. Sebanyak 83,67% responden merasa dilayani dengan penuh perhatian, 77,55% mempercayai tenaga medis, dan 67,35% merasa nyaman selama prosedur. Hasil uji regresi menunjukkan nilai signifikansi kurang dari 0,05, sehingga hipotesis penelitian dinyatakan diterima. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas tenaga medis, semakin positif pengalaman pasien selama menjalani terapi hemodialisis.

Temuan ini mendukung teori Servqual (Parasuraman et al., 1988), di mana dimensi assurance dan empathy memiliki kontribusi besar terhadap pengalaman pasien. Assurance yang ditunjukkan melalui keterampilan dan profesionalisme tenaga medis menumbuhkan rasa aman, sementara empathy berupa perhatian dan komunikasi terapeutik membentuk pengalaman emosional yang positif. Bowling et al. (2023) menegaskan bahwa pengalaman pasien merupakan determinan utama dalam menilai mutu pelayanan kesehatan.

Penelitian terbaru juga menunjukkan hal serupa. Niartiningsih & Nurfitriani (2024) menemukan bahwa pengalaman pasien yang positif meningkatkan kepuasan sekaligus memperkuat kepercayaan terhadap tenaga kesehatan. Shie et al. (2022) menambahkan bahwa kualitas tenaga medis yang baik akan

meningkatkan kepercayaan, yang kemudian membentuk loyalitas. Dengan demikian, pengalaman pasien dapat dipandang sebagai mekanisme penting yang menjembatani hubungan antara kualitas tenaga medis dan loyalitas jangka panjang. Implikasi praktis dari hasil ini adalah manajemen RS Aulia perlu terus menjaga dan meningkatkan kualitas tenaga medis, baik dari segi kompetensi teknis maupun keterampilan interpersonal. Pasien hemodialisis menjalani terapi dalam jangka panjang, sehingga interaksi yang hangat, ramah, dan penuh empati dari tenaga medis akan memberikan dampak signifikan terhadap pengalaman mereka. Pelatihan komunikasi terapeutik, program konseling, dan edukasi pasien yang berkelanjutan dapat membantu memperkuat pengalaman positif. Dengan pengalaman yang baik, pasien tidak hanya menilai layanan dari segi hasil medis, tetapi juga dari sisi kenyamanan emosional, yang menjadi keunggulan kompetitif RS Aulia dibanding rumah sakit lain.

Pengaruh Fasilitas Pelayanan Terhadap Pengalaman Pasien Hemodialisis Di RS Aulia

Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap pengalaman pasien hemodialisis di RS Aulia. Mayoritas responden menyatakan mesin dialisis berfungsi dengan baik (73,47%), ruang tunggu dinilai nyaman (67,35%), dan 81,63% merasa aman selama terapi. Uji statistik menunjukkan nilai signifikansi < 0,05, sehingga hipotesis diterima.

Dengan demikian, semakin baik kualitas fasilitas pelayanan yang tersedia, semakin positif pengalaman pasien yang terbentuk.

Fasilitas pelayanan merupakan komponen penting dalam teori Service Quality (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988) khususnya dimensi tangibles yang menekankan aspek bukti fisik dari layanan kesehatan. Dimensi ini meliputi kondisi sarana, prasarana, kebersihan lingkungan, serta kenyamanan fisik yang dialami pasien. Tangibles berperan besar dalam membentuk pengalaman karena aspek ini langsung terlihat, dirasakan, dan digunakan oleh pasien. Zeithaml, Bitner, & Gremler (2018) menegaskan bahwa fasilitas yang memadai memperkuat persepsi kualitas layanan, yang selanjutnya berdampak pada pengalaman emosional dan kognitif pasien.

Dalam konteks hemodialisis, fasilitas pelayanan bahkan lebih kritis karena terapi ini dilakukan berulang kali dengan durasi panjang (3–5 jam per sesi). Menurut Wadhwa & Jaya (2022), kenyamanan ruang perawatan, kualitas mesin dialisis, serta sarana pendukung seperti ventilasi, kursi, televisi, atau ruang tunggu keluarga, bukan hanya atribut tambahan tetapi merupakan bagian integral dari pengalaman pasien. Hal ini diperkuat oleh penelitian Asmaryadi et al. (2020) yang menemukan bahwa citra rumah sakit sangat dipengaruhi oleh kondisi fasilitas, terutama pada pasien dengan penyakit kronis yang membutuhkan kunjungan rutin.

Secara teoretis, hasil ini juga dapat dijelaskan melalui model Customer Experience

(Schmitt, 1999), di mana pengalaman pasien terbentuk melalui aspek sensorik (kenyamanan ruang), afektif (perasaan aman dan tenang), kognitif (kepercayaan pada peralatan medis), hingga perilaku (kesiapan menjalani terapi berulang). Oleh karena itu, fasilitas pelayanan tidak hanya berfungsi untuk menunjang prosedur medis, tetapi juga membentuk pengalaman emosional pasien yang positif.

Implikasi praktis dari temuan ini adalah bahwa manajemen RS Aulia perlu memandang fasilitas sebagai salah satu elemen strategis dalam meningkatkan pengalaman pasien. Perawatan hemodialisis yang dilakukan dalam jangka panjang membuat pasien sangat peka terhadap kondisi fisik lingkungan. Oleh karena itu, RS Aulia perlu memastikan ketersediaan mesin dialisis yang modern dan terawat, menjaga kebersihan dan kenyamanan ruangan, serta menyediakan fasilitas penunjang yang humanis bagi pasien dan keluarganya. Dengan fasilitas yang optimal, pengalaman pasien dapat ditingkatkan secara berkesinambungan, yang pada gilirannya memperkuat citra positif rumah sakit.

Pengaruh Pengalaman Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Hemodialisis Di RS Aulia

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengalaman pasien memiliki pengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pasien hemodialisis di RS Aulia. Mayoritas pasien melaporkan pengalaman positif, seperti dilayani penuh perhatian (83,67%), mempercayai tenaga medis (77,55%), dan merasa nyaman selama prosedur

(67,35%). Uji regresi menunjukkan nilai signifikansi $< 0,05$, sehingga hipotesis diterima. Dengan demikian, semakin positif pengalaman pasien, semakin tinggi loyalitas yang ditunjukkan dalam bentuk kesediaan untuk melanjutkan terapi dan merekomendasikan RS Aulia kepada pasien lain.

Pengalaman pasien merupakan faktor penting dalam teori Customer Experience (Schmitt, 1999) yang menyebutkan bahwa pengalaman terbentuk dari interaksi langsung maupun tidak langsung dengan penyedia layanan, yang mencakup aspek emosional, kognitif, dan sensorik. Dalam konteks pelayanan kesehatan, pengalaman pasien sering dipandang sebagai determinan utama kepuasan dan loyalitas (Bowling et al., 2023).

Menurut model loyalitas pelanggan yang dikembangkan Oliver (1999), loyalitas terbentuk melalui tahapan: cognitive loyalty (berdasarkan evaluasi rasional), affective loyalty (berdasarkan emosi positif dari pengalaman), conative loyalty (niat untuk tetap menggunakan layanan), hingga akhirnya action loyalty (tindakan nyata berupa rekomendasi dan penggunaan berulang). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengalaman pasien yang positif, baik dari segi interaksi interpersonal maupun kenyamanan fasilitas, mendorong pasien untuk melewati tahapan tersebut hingga pada akhirnya menunjukkan loyalitas nyata.

Literatur terkini mendukung temuan ini. Niartiningsih & Nurfitriani (2024) menemukan bahwa pengalaman positif meningkatkan

kepuasan dan kepercayaan, yang kemudian memperkuat loyalitas pasien. Sedighi et al. (2025) juga menekankan bahwa perilaku caring tenaga kesehatan membentuk pengalaman emosional yang berujung pada loyalitas jangka panjang. Shie et al. (2022) bahkan mengajukan model bahwa kualitas layanan → pengalaman pasien → kepercayaan → loyalitas, yang menjelaskan peran pengalaman sebagai variabel kunci dalam rantai pembentukan loyalitas.

Implikasi dari temuan ini adalah bahwa manajemen RS Aulia perlu menjadikan peningkatan pengalaman pasien sebagai strategi utama dalam membangun loyalitas. Hal ini dapat dicapai melalui peningkatan interaksi interpersonal yang berkualitas, penyediaan fasilitas yang nyaman, serta sistem pelayanan yang efisien. Pasien hemodialisis menjalani terapi dalam jangka panjang, sehingga setiap pengalaman positif yang konsisten akan memperkuat keterikatan emosional mereka terhadap rumah sakit. Loyalitas yang terbentuk dari pengalaman ini tidak hanya berdampak pada kesinambungan terapi, tetapi juga pada promosi rumah sakit melalui rekomendasi pasien kepada orang lain.

Pengalaman Pasien Memediasi Pengaruh Kualitas Tenaga Medis dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Hemodialisis Di RS Aulia

Penelitian ini menunjukkan bahwa pengalaman pasien berperan signifikan sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara

kualitas tenaga medis dan fasilitas pelayanan terhadap loyalitas pasien. Mayoritas pasien merasa mendapatkan perhatian penuh (83,67%), menerima edukasi memadai (61,22%), dan mempercayai tenaga medis (77,55%). Hasil uji mediasi menunjukkan nilai signifikansi $< 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa pengalaman pasien memediasi pengaruh kualitas tenaga medis dan fasilitas pelayanan terhadap loyalitas.

Hasil ini dapat dijelaskan melalui teori Customer Experience (Schmitt, 1999) yang menekankan bahwa pengalaman merupakan hasil dari interaksi emosional, kognitif, dan sensorik dengan layanan. Dalam konteks pelayanan kesehatan, pengalaman pasien menjadi jembatan psikologis yang menghubungkan kualitas layanan dengan loyalitas. Oliver (1999) juga menegaskan bahwa loyalitas terbentuk melalui tahapan yang salah satunya adalah affective loyalty, yaitu ketika kepuasan emosional dari pengalaman pelayanan mendorong pasien untuk tetap setia. Secara konseptual, pengalaman pasien dapat dipandang sebagai mediator karena kualitas tenaga medis dan fasilitas pelayanan tidak serta-merta membentuk loyalitas tanpa melalui persepsi dan emosi pasien. Zeithaml, Bitner, & Gremler (2018) menyatakan bahwa kualitas layanan yang baik perlu “diterjemahkan” terlebih dahulu ke dalam pengalaman positif agar dapat membangun ikatan emosional yang kuat dengan pasien. Temuan ini juga konsisten dengan penelitian Niartiningsih & Nurfitriani (2024) yang menunjukkan bahwa pengalaman

pasien meningkatkan kepuasan yang kemudian berkontribusi pada loyalitas. Demikian pula, Shie et al. (2022) menjelaskan bahwa pengalaman pasien merupakan variabel penting dalam model kualitas layanan → pengalaman → kepercayaan → loyalitas.

Implikasi praktis dari hasil ini adalah bahwa RS Aulia tidak cukup hanya mengandalkan kualitas tenaga medis dan fasilitas, tetapi harus memastikan bahwa keduanya diterjemahkan menjadi pengalaman pasien yang positif. Strategi yang dapat dilakukan meliputi peningkatan kualitas komunikasi interpersonal tenaga medis, penyediaan fasilitas yang nyaman, serta penciptaan lingkungan perawatan yang humanis. Dengan menciptakan pengalaman yang positif secara konsisten, loyalitas pasien akan semakin kuat dan berkesinambungan.

Loyalitas Pasien Hemodialisis Di RS Aulia

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas pasien hemodialisis di RS Aulia memiliki tingkat loyalitas yang tinggi. Loyalitas pasien di RS Aulia tercermin dari tingginya persentase pasien yang menyatakan ingin terus menjalani terapi (71,43%) dan bersedia merekomendasikan layanan kepada orang lain (63,27%). Hal ini berarti 95,92% pasien menunjukkan sikap loyal untuk tetap menjalani terapi di rumah sakit tersebut. Meski demikian, terdapat 1 responden (2,04%) yang menyatakan tidak setuju (TS) dan 1 responden (2,04%) yang bersikap netral, sehingga loyalitas penuh tidak berlaku bagi seluruh pasien.

Temuan ini sejalan dengan teori loyalitas pelanggan yang dikemukakan oleh Lovelock et al. (2016), yang menyebutkan bahwa loyalitas tercermin dari sikap positif terhadap layanan dan perilaku penggunaan ulang. Oliver (1999) juga menjelaskan bahwa loyalitas terbentuk ketika pasien merasa puas, percaya, dan terikat secara emosional dengan penyedia layanan.

Penelitian terkini mendukung hal ini. Aladwan et al. (2021) menunjukkan adanya hubungan signifikan antara kepuasan pasien dan loyalitas dalam konteks layanan kesehatan. Demikian pula, penelitian Wahyuningsih et al. (2023) dan Sedighi et al. (2025) memperkuat bahwa kualitas interaksi interpersonal dan pengalaman positif pasien berkontribusi besar terhadap pembentukan loyalitas.

Implikasi dari temuan penelitian ini menunjukkan bahwa loyalitas pasien hemodialisis di RS Aulia tidak hanya berperan penting bagi keberlangsungan terapi pasien, tetapi juga bagi keberlanjutan rumah sakit secara keseluruhan. Mengingat pasien hemodialisis merupakan pasien kronis yang membutuhkan perawatan rutin jangka panjang, mempertahankan loyalitas berarti menjamin kesinambungan layanan sekaligus memperkuat citra positif rumah sakit di mata masyarakat. Oleh karena itu, strategi manajemen RS Aulia perlu difokuskan pada peningkatan kualitas tenaga medis, optimalisasi fasilitas, serta penciptaan pengalaman pasien yang positif sehingga loyalitas dapat dipertahankan bahkan ditingkatkan.

Selain itu, perhatian khusus perlu diberikan

kepada pasien yang menunjukkan sikap netral atau tidak setuju, misalnya melalui pendekatan personal, peningkatan komunikasi, atau evaluasi terhadap kendala yang mereka alami. Strategi pelayanan yang lebih berfokus pada kebutuhan individual pasien akan memperkuat loyalitas jangka panjang. Lebih jauh, rekomendasi pasien yang tinggi dapat dimanfaatkan rumah sakit sebagai strategi word of mouth marketing untuk meningkatkan citra dan menarik pasien baru. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas tenaga medis, fasilitas pelayanan, dan pengalaman pasien terhadap loyalitas pasien hemodialisis di Rumah Sakit Aulia, diperoleh kesimpulan bahwa seluruh variabel memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Kualitas tenaga medis yang profesional, empatik, dan komunikatif berperan penting dalam membangun pengalaman positif pasien. Fasilitas pelayanan yang memadai, nyaman, dan aman terbukti menjadi faktor paling dominan dalam meningkatkan loyalitas, sementara pengalaman pasien menjadi variabel mediasi yang memperkuat hubungan antara kualitas tenaga medis serta fasilitas pelayanan terhadap loyalitas pasien. Dengan demikian, peningkatan mutu layanan secara menyeluruh menjadi kunci utama dalam mempertahankan kepercayaan dan keterikatan pasien terhadap rumah sakit.

Saran

Hasil penelitian ini merekomendasikan agar

manajemen Rumah Sakit Aulia terus meningkatkan kualitas fasilitas melalui peremajaan alat medis, pemeliharaan rutin, dan peningkatan kenyamanan ruang tunggu. Pihak rumah sakit juga disarankan melakukan pendekatan personal terhadap pasien dengan tingkat loyalitas rendah, serta mengoptimalkan strategi pemasaran berbasis testimoni (word of mouth) untuk memperkuat citra positif rumah sakit. Bagi tenaga medis, perlu dilakukan pelatihan komunikasi empatik dan peningkatan kompetensi agar mampu memperkuat pengalaman pasien yang positif. Selain itu, rumah sakit diharapkan melakukan evaluasi berkala terhadap kepuasan dan loyalitas pasien guna menjaga kualitas layanan.

Peneliti selanjutnya disarankan memperluas objek penelitian pada beberapa rumah sakit dengan jumlah sampel lebih besar serta menambahkan variabel lain seperti kepuasan pasien, citra rumah sakit, dan keterjangkauan biaya agar hasilnya lebih komprehensif dan dapat digeneralisasikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, M. (2022). Data Pasien Hemodialisis RSUD dr. Zainoel Abidin Aceh. Banda Aceh: RSUDZA.
- Aladwan, M. A., Salleh, H. S., Anuar, M. M., Alhwadi, H., & Almomani, I. (2021). Relationship Among Service Quality, Patient Satisfaction and Patient Loyalty: Case Study in Jordan Mafraq Hospital. *Linguistics and Culture Review*, 5(S3), 27–40.
- <https://doi.org/10.21744/lingcure.v5ns3.1368>
- Asmaryadi, A., Wahyuni, D., & Rahman, S. (2020). Influence Of Patient Experience and Hospital Image on Patient Loyalty in Meloy Public Hospital of Sangatta, East Kutai Regency. *International Journal of Health Management*, 12(1), 55–62.
- Bowling, A., Rowe, G., & McKee, M. (2023). Measuring Patient Experience in Healthcare. *Health Policy*, 127(3), 345–352.
- Ghozali, I. (2021). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 27. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Helmy, M., Ali, A., & Youssef, N. (2022). Patient Satisfaction and Loyalty in hemodialysis centers: A study in Egypt. *International Journal of Nephrology and Renovascular Disease*, 15(2), 77–86.
- Huda, U. N. (2021). Pengaruh Pengalaman Pasien Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Instalasi Rawat Inap RSUD Kabupaten Barru tahun 2021 (Tesis, Universitas Hasanuddin). Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Hasanuddin.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Leo, F., Manek, Y., & Selan, A. (2022). Loyalitas Pasien Hemodialisis di Nusa Tenggara Timur. *Jurnal Kesehatan*

- Masyarakat Nasional, 16(1), 45–52.
- Lovelock, C., Wirtz, J., & Mussry, J. (2016). Pemasaran Jasa. Jakarta: Erlangga.
- Niartiningsih, A., & Nurfitriani, N. (2024). Pengaruh Dimensi Patient Experience Terhadap Kepuasan Pasien di RS Haji Provinsi Sulawesi Selatan. *Journal of Health Research Science*, 4(2), 123–131. <https://doi.org/10.34305/jhrs.v4i02.1185>
- Nuairi, A. Al, Bermamet, H., Abdulla, H., Simsekler, M. C. E., Anwar, S., & Lentine, K. L. (2022). Identifying Patient Satisfaction Determinants in Hemodialysis Settings: A Systematic Review. *Risk Management and Healthcare Policy*, Volume 15, 1843–1857. <https://doi.org/10.2147/rmhp.s372094>
- Nurbani, L., KUSUMAPRADJA, R., & MULYANI, E. Y. (2025). THE ROLE OF THE TRUST IN PATIENTS ' HEMODIALYSIS THERAPY DECISIONS : THROUGH PSYCHOLOGICAL AND SOCIAL FACTORS. *Journal of Nursing and Public Health*, 13(1), 146–156.
- Oliver, R. L. (1999). Whence consumer loyalty? *Journal of Marketing*, 63(Special Issue), 33–44.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- PERNEFRI. (2023). Laporan Registrasi Pasien Hemodialisis Indonesia 2022. Jakarta: Perhimpunan Nefrologi Indonesia.
- Perneger, T. V., et al. (2018). Hemodialysis: Current practice and Challenges. *Nephrology Dialysis Transplantation*, 33(9), 1490–1498.
- Rahma, D. A., & Prayoga, D. (2022). Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit: Scoping Review. *Poltekita : Jurnal Ilmu Kesehatan*, 16(3), 384–391. <https://doi.org/10.33860/jik.v16i3.967>
- Schmitt, B. (1999). Experiential marketing. *Journal of Marketing Management*, 15(1-3), 53–67.
- Sedighi, S., Sadeghi, A., Roshanaei, G., & Purfarzad, Z. (2025). The Relationship Between Nurses' caring Behaviors and Patient Loyalty: trust towards nurses as a mediating role. *BMC Nursing*, 24(1), 568. <https://doi.org/10.1186/s12912-025-03207-5>
- Shie, A. J., Huang, Y. F., Li, G. Y., Lyu, W. Y., Yang, M., Dai, Y. Y., Su, Z. H., & Wu, Y. J. (2022). Exploring the Relationship Between Hospital Service Quality, Patient Trust, and Loyalty From a Service Encounter Perspective in Elderly With Chronic Diseases. *Frontiers in Public Health*, 10(May). <https://doi.org/10.3389/fpubh.2022.876266>
- Situmorang, A., et al. (2020). Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Tenaga Medis Terhadap Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Haji Medan. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit*, 6(1), 34–42.
- Veblia, N. (2019). Pengaruh Fasilitas, Lokasi, dan Tarif Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan

Pasien. Jurnal Administrasi Kesehatan,
7(2), 55–66.

Wadhwa, K., & Jaya, M. (2022). Facility
Management in Dialysis Centers and
Patient Comfort. *Journal of Healthcare
Management*, 67(4), 277–285.

Wahyuningsih, E., Mariyanti, T., & Hatta, Z. M.
(2023). Patient Satisfaction Mediates the
Influence of Trust, Service Quality and
Hospital Sharia Compliance on Patient
Loyalty in Sharia Hospitals in Riau Province
From an Islamic Perspective. *International
Journal of Research in Business and Social
Science* (2147-4478), 12(9), 39–59.
<https://doi.org/10.20525/ijrbs.v12i9.2988>

Zebua, L., Irwandy, I., Pasinringi, S. A., Rivai, F.,
Sidin, I., & Mumang, A. A. (2024). The
Impact of Marketing Mix and Patient
Experience on Public Patient Loyalty in
Hospitals: Satisfaction as an Intervening
Variable. *Asia Pacific Journal of Health
Management*.
<https://doi.org/10.24083/apjhm.v19i1.2267>

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D.
(2018). *Services Marketing: Integrating
Customer Focus Across the Firm* (7th ed.).
New York: McGraw-Hill.