

M.\_Zaqqi\_Zamroni\_F.\_18102070  
0147\_artikel.docx  
*by*

---

**Submission date:** 23-Aug-2023 02:36PM (UTC+0700)

**Submission ID:** 2149850172

**File name:** M.\_Zaqqi\_Zamroni\_F.\_181020700147\_artikel.docx (483.82K)

**Word count:** 3971

**Character count:** 25565

## THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON PATIENT SATISFACTION AND LOYALTY IN PUSKEMAS USING STRUCTURAL EQUATION MODELING (SEM) METHODS

### PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PASIEN DI PUSKEMAS DENGAN MENGGUNAKAN METODE *STRUCTURAL EQUATION MODELING* (SEM)

Muhammad Zaqqi Zamroni Firdaus<sup>1</sup>, Atikha Sidhi Cahyana<sup>2\*</sup>.

<sup>1</sup>Program Studi Teknik Industri, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

<sup>2</sup>Program Studi Teknik Industri, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

\*Email Penulis Korespondensi: atikhasidhi@umsida.ac.id

**Abstract.** *Currently, the level of competition between health centers and clinics is very high. In order for the health center to survive and develop, the health center must be proactive and provide quality service to consumers. By understanding consumer perceptions of services at the health center and implementing according to what consumers want. Problems are obtained from complaints from puskesmas patients that occur a lot in the service section, including long queue counter services. This study aims to determine the factors that have the most influence on service quality that affect patients' satisfaction and loyalty and provide suggestions for improving service quality in order to obtain patient satisfaction and loyalty. The method used is a quantitative method using a survey that has 108 respondents using purposive sampling technique and questionnaires are the main data. In this study using the Structural Equation Modeling (SEM) method which is a statistical analysis technique for building and testing models in the form of cause-and-effect relationships. The results of this study are the service quality variables that have the most influence on patient satisfaction and loyalty are reliability indicators (doctor's actions when examining patients) with a value of 0.732 and the lowest indicator is the physical evidence indicator (queue counters are neatly organized and clean) with a value of 0.184. The suggestion that can be given is to add a design s.*

6

**Keywords -** *Service Quality, Patient Satisfaction, Loyalty, Structural Equation Modeling, Health Center.*

**Abstrak.** *Saat ini tingkat persaingan puskesmas dan klinik sangat tinggi. Agar puskesmas dapat bertahan dan berkembang, pihak puskesmas harus proaktif dan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada konsumen. Dengan cara memahami persepsi konsumen mengenai pelayanan di puskesmas serta menerapkan sesuai apa yang diinginkan konsumen. Permasalahan didapatkan dari keluhan-keluhan pasien puskesmas yang banyak terjadi dibagian pelayanan antara lain pelayanan loket antrian yang lama. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui factor-factor yang paling berpengaruh terhadap kualitas layanan yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pasien serta memberikan usulan perbaikan kualitas pelayanan agar memperoleh kepuasan dan loyalitas pasien. Metode yang digunakan yaitu metode kuantitatif menggunakan survey yang memiliki responden sebanyak 108 responden dengan menggunakan teknik purposive sampling dan kusioner merupakan data utama. Dalam penelitian ini Menggunakan Metode Structural Equation Modeling (SEM) yang merupakan teknik analisis statistik untuk membangun dan menguji model-model berupa hubungan sebab-akibat. Hasil penelitian ini adalah variabel kualitas layanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pasien adalah indikator kehandalan (tindakan dokter ketika memeriksa pasien) dengan nilai 0,732 dan indikator yang paling rendah adalah indikator bukti fisik (loket antrian tertata dengan rapi dan bersih) dengan nilai 0,184. Usulan yang dapat diberikan yaitu menambahkan perancangan sistem informasi antrian berbasis web yang bisa membantu sistem kerja puskesmas menjadi lebih mudah dalam penomoran antrian pasien yang mendaftar serta mengurangi antrian panjang di loket pendaftaran dan bisa membuat pelayanan lebih efisien dan beraturan karena sesuai nomer urut antrian berdasarkan sistem.*

6

**Kata Kunci –** *Kualitas Layanan, Kepuasan Pasien, Loyalitas, Structural Equation Modeling, Puskesmas*

## I. PENDAHULUAN

10

Kesehatan merupakan kebutuhan untuk melakukan aktivitas. Dalam pasal 5 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan menyampaikan bahwa pelayanan kesehatan yang bermutu, terjangkau dan aman adalah kewajiban pemerintah serta hak dari semua orang. Pelayanan kesehatan wajib memperhatikan kualitas pelayanan, mengarah pada aspek keamanan pasien, efektivitas tindakan, kecocokan dengan kebutuhan pasien, dan juga efisiensi biaya. Puskesmas merupakan unit organisasi fungsional yang bergerak dibidang kesehatan yang bersifat *universal* dan dijangkau masyarakat. Dengan menggunakan hasil kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, pusekesmas mampu mengoptimalkan pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat. Sebagai tempat penanganan yang mengurus proses pelayanan kesehatan. Hasil survey kepada masyarakat ditemukan beberapa masalah yang terdapat dibagian pelayanan seperti pelayanan loket antrian yang lama, ruang tunggu sempit yang menyebabkan pasien belum puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan permasalahan yang disebutkan, penelitian akan difokuskan untuk memperoleh atau mengidentifikasi faktor-faktor yang paling berpengaruh terhadap kualitas layanan dan kepuasan pasien dengan menggunakan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan tujuan untuk membentuk loyalitas pasien.

#### **Tujuan Penelitian**

(1). Memperoleh dan mengidentifikasi faktor-faktor yang paling berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, kepuasan dan loyalitas pasien, (2). Memberikan usulan perbaikan kualitas pelayanan agar memperoleh kepuasan dan loyalitas pasien.

#### **Puskesmas**

Puskesmas merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan yang bertugas dalam upaya peningkatan, pencegahan, pengobatan, dan rehabilitasi kesehatan. Sebagai peny<sup>13</sup>nggara pembangunan kesehatan, Puskesmas merupakan komponen penti<sup>13</sup> dalam pembangunan nasional. Untuk mencapai derajat kesehatan sosial dan ekonomi masyarakat yang optimal, penyelenggaraan pembangunan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemau<sup>10</sup> dan kemampuan setiap orang untuk hidup sehat[1].

Sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama, Puske<sup>10</sup>as Tanggulangin bertujuan untuk meningkatkan derajat kesehatan di wilayah kerjanya dengan menyelenggarakan Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) dan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM). Di puskesmas XYZ terdapat beberapa fasilitas pelayanan yaitu (1). Unit Gawat Darurat (UGD), (2). Poli Umum, (3). Poli KIA/KB, (4). Poli Gigi, (5). Klinik Gizi, (6). Laboratorium, (7). Puskesmas Keliling.

#### **2 Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan yaitu kondisi dinamis yang berhubungan dengan manusia, jasa, produk, proses beserta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Definisi kualitas pelayanan merupakan upaya memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen beserta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen[2]. Kualitas pelayanan adalah tindakan memenuhi kebutuhan orang lain yang berkaitan dengan produk atau jasa secara langsung dengan berpartisipasi dalam kegiatan mereka. sehingga dimungkinkan untuk menginterpretasikan definisi kualitas pelayanan sebagai upaya untu<sup>15</sup> memuaskan kebutuhan dan keinginan pelanggan sekaligus memenuhi harapan mereka yang semakin meningkat[3]. Kualitas pelayanan memuat beberap<sup>15</sup> dikator penting seperti: (1). *Reliability* adalah kapasitas penyedia layanan untuk memberikan layanan prima sesuai dengan kebutuhan dan preferensi pelanggan. (2). *Respo<sup>15</sup>iveness* yaitu penyedia layanan dengan cepat untuk memenuhi semua persyaratan dan preferensi pelanggan. (3). *Emphaty* yaitu kepedulian yang diberikan kepada pelanggan atas pelayanan yang mereka dapatkan. (4). *Assurance* yaitu penyedia layanan memastikan bertanggung jawab atas segala risiko yang mungkin timbul selama proses pemberian layanan. (5). *Tangibles* merupakan tanda yang meliputi bentuk fisik yang dapat dirasakan oleh pelanggan dan karyawan suatu badan usaha penyedia jasa[4].

#### **Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja. Perbedaan antara kinerja dan harapan adalah kepuasan. Kepuasan tidak akan tercapai jika harapan tinggi tetapi kinerja biasa-biasa saja sebaliknya, kepuasan akan dapat meningkat sepenuhnya jika kinerja sesuai dengan harapan. Upaya untuk menutup kesenjangan ini merupakan dasar dari teori kepuasan pelanggan. Jika proses penyediaan layanan sesuai dengan persepsi pelanggan, maka mereka akan puas. Kepuasan pelanggan juga dapat dikatakan berperan dalam beberapa aspek penting, antara lain membangun loyalitas pelanggan, meningkatkan reputasi perusahaan, menurunkan elastisitas harga, serta meningkatkan produktifitas dan produktivitas karyawan. Kepuasan pelanggan dapat diartikan sebagai tidak adanya disparitas antara kualitas kerja yang diterima oleh suatu perusahaan selama menjadi pelanggan dan harapan pelanggan[5]. Modal dasar yang digunakan bisnis untuk membangun loyalitas pelanggan adalah pelanggan yang puas. Pelanggan yang puas akan menjadikan perusahaan positif di mata pelanggan, masyarakat serta menumbuhkan loyalitas pelanggan yang memungkinkan keuntungan perusahaan meningkatkan dan menyelaraskan bisnis perusahaan. Terdapat dua manfaat utama dari memperhatikan untuk kepuasan pelanggan yaitu hubungan dengan kliennya dan menginspirasi semua karyawan untuk bekerja menuju tujuan yang lebih besar[6].

#### **Loyalitas Pelanggan**

Loyalitas pelanggan mengacu pada pelanggan yang secara konsisten melakukan beberapa pembelian, yang pada gilirannya memastikan aliran pendapatan untuk bisnis, memiliki kecenderungan untuk membeli lebih banyak, dan bersedia membayar harga yang lebih tinggi, yang secara langsung memengaruhi laba perusahaan. Tanda tingginya tingkat loyalitas pelanggan perusahaan adalah ketika pelanggan merekomendasikan suatu produk atau jasa kepada orang lain[7]. Loyalitas pelanggan adalah niat pelanggan untuk bertindak demi kepentingan perusahaan yang dikaitkan dengan keinginan pelanggan untuk (1). Menyebutkan barang atau jasa perusahaan dengan cara yang menguntungkan, (2). Membuat saran untuk pelanggan lain. (3). Setia. (4). Lebih banyak uang yang dihabiskan[8].

## 12 SEM (Structural Equation Modeling)

Structural Equation Modeling (SEM) merupakan teknik statistik untuk menguji serta mengestimasi hubungan kausal dengan mengintegrasikan analisa faktor dan analisis jalur untuk membuat model yang menggabungkan spesifikasi jalur yang menghubungkan variable. Aplikasi SEM seperti LISREL dan AMOS populer dalam penelitian di bidang sosiologi, manajemen, dan ilmu perilaku. Koefisien persamaan struktural dapat diestimasi dan model dengan variabel laten kontinu dan diskrit dapat dianalisis menggunakan LISREL dan AMOS[9].

SEM adalah metode analisis statistik untuk memperkirakan [16] mengevaluasi model dengan hubungan linier antar variabel, biasanya yang tidak bisa dibidik secara langsung. Variabel laten adalah variabel yang tidak dapat diamati secara langsung. [8] langkah variabel manifes adalah variabel yang dapat diamati secara langsung[10].

SEM merupakan sebuah metode statistik yang saat ini cukup terkenal dalam studi-studi pemodelan dan manajemen disebabkan pelbagai kelebihanannya. SEM diubah [8] menjadi metode statistik multivariat yang menggunakan pendekatan regresi (korelasi) dan be [8] agai analisis faktor. Tujuannya adalah untuk mengevaluasi hubungan antara berbagai variabel model, khususnya antara indikator dan variabel latennya atau konstruksi dan antara konstruksi itu sendiri[11].

## II. METODE

### Waktu dan Tempat Penelitian

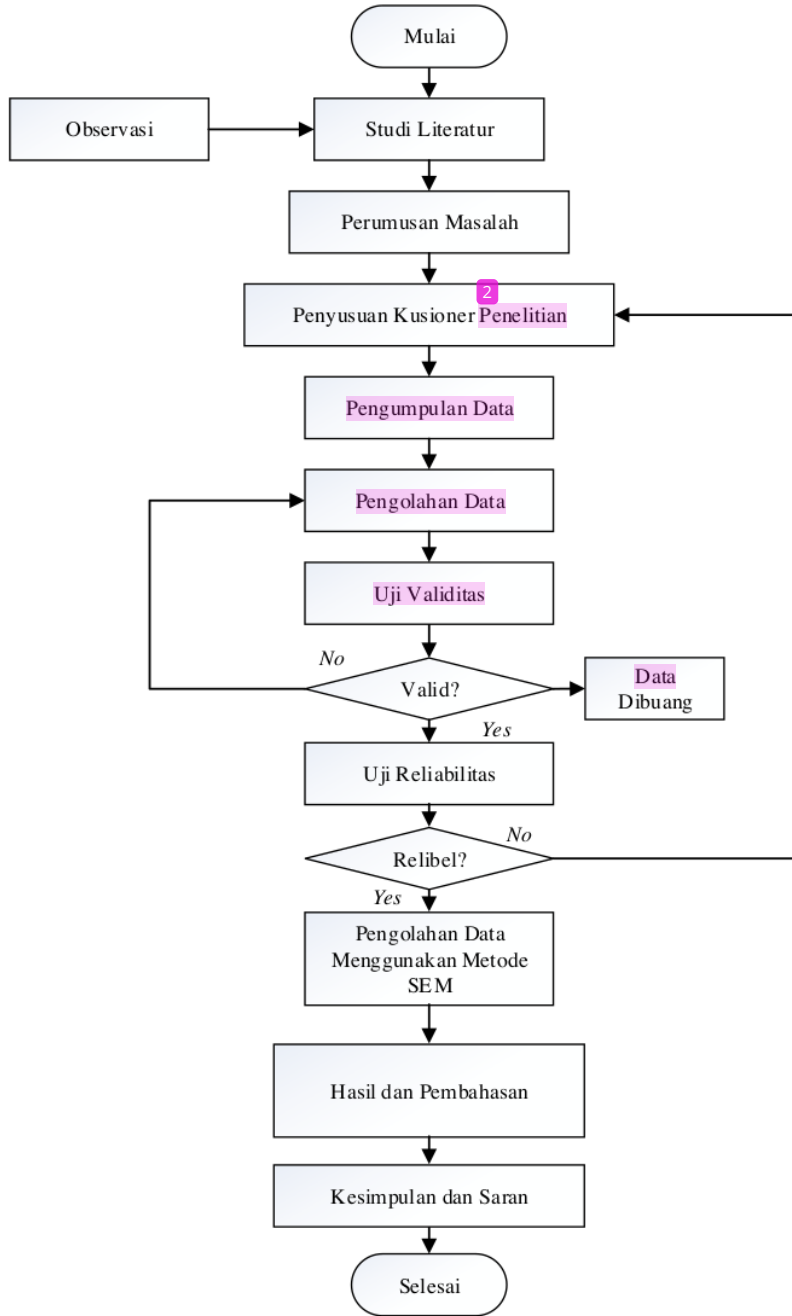
Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas XYZ, Waktu dalam pelaksanaan penelitian ini dilakukan selama 6 (enam) bulan.

### Langkah-Langkah Penelitian

Dalam penelitian ini dim [1] ai dengan melakukan survei awal, diikuti oleh kajian pustaka yang diperoleh dari berbagai jurnal, artikel, dan buku. Teori dasar yang dipakai dalam penelitian adalah kualitas layanan, kepuasan pasien, loyalitas pasien, serta metode SEM (Structural [1] quation Modelling) yang dipakai untuk menganalisis kualitas layanan, merumuskan masalah dan menetapkan tujuan penelitian sebagai landasan dalam melakukan penelitian, sehingga penelitian ini sesuai dengan tujuan yang ditentukan. Setelah itu, ditetapkan objek penelitian, yang bertujuan untuk menentukan konsumen yang pernah menggunakan layanan puskesmas sebagai objek penelitian.

### Diagram Alir

Berikut adalah alur penelitian dengan menggunakan flowchart diagram dan dilakukan dengan metode SEM dalam penelitian bisa dilihat pada gambar 1.



Gambar 1. Diagram Alir.

Pada penelitian ini menggunakan 2 variabel yaitu variabel independen dan dependen (1). *Variable* independen yaitu (a). Kualitas Layanan (X), (2). *Variable* dependen (a). Kepuasan Pasien, (b). Loyalitas Pasien.

#### Analisis Data

Setelah dilakukan uji validitas maupun uji realibilitas selanjutnya data akan dianalisa menggunakan metode SEM (*Structural Equation Modeling*) untuk mengetahui tingkat perbedaan persepsi pasien tentang pelayanan yang telah dirasakan dengan harapan pasien akan pelayanan dari penyedia pelayanan.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini akan memakai dua jenis data. (1). Data kuantitatif yaitu data yang dapat dihitung dan diperoleh dari perhitungan kuesioner penelitian yang akan diisi dan berkaitan dengan masalah yang dibahas. (2). Data kualitatif yaitu data yang dikumpulkan berupa informasi lisan dan tulisan yang berguna bagi penulis dan analisis kajian pembahasan masalah. Sumber data yang akan digunakan. (1). Data Primer yaitu data yang diperoleh dari pengamatan langsung terhadap responden sebagai subjek penelitian melalui penggunaan kuesioner atau wawancara langsung. (2). Data sekunder yaitu data yang didapatkan melalui kajian-kajian, literatur atau bacaan yang tersedia meliputi buku-buku, jurnal maupun artikel yang berhubungan dengan penelitian ini.

#### Jenis Kelamin

Dari hasil kuisoner yang telah disebar terdapat 49% atau 53 responden berjenis kelamin laki-laki dan untuk yang berjenis kelamin perempuan terdapat 51% atau 55 responden.

#### Usia

Jumlah responden usia 17-24 tahun terdapat 35% atau 38 responden, untuk usia 25-34 tahun terdapat 25% atau 27 responden, untuk usia 35-49 tahun terdapat 31% atau 33 responden dan untuk usia  $50 \geq$  tahun terdapat 9% atau 10 responden.

#### Pendidikan

Untuk responden berpendidikan SD atau sekolah dasar mempunyai responden sebanyak 4% atau 4 orang, untuk pendidikan SLTP sederajat mempunyai responden sebanyak 24% atau 26 orang, untuk pendidikan SLTA sederajat mempunyai responden sebanyak 35% atau 38 orang, untuk pendidikan diploma yaitu 5% atau 5 orang, untuk pendidikan Strata 1 (S1) terdapat 32% responden atau 35 orang, dan untuk strata 2 (S2) memiliki jumlah responden 0%.

#### Frekuensi Kunjungan Dipuskesmas

Untuk pasien yang berkunjung 1-5 kali terdapat 66% responden atau 59 orang, untuk pasien yang berkunjung 6-10 kali terdapat 32% responden atau 29 orang, untuk pasien yang datang  $>10$  kali terdapat 2% atau 2 orang.

#### Pengolahan Data

Dalam mengukur data penelitian yang didapat menggunakan skala likert sebagai pengukurannya. Dalam penelitian ini menggunakan rentang skala. (a). Sangat tidak memuaskan = Skor 1, (b). Tidak memuaskan = Skor 2, (c). Memuaskan = Skor 3, (d). Sangat memuaskan = Skor 4

Penelitian kualitas pelayanan puskesmas ini memiliki 108 responden dari kuisoner yang sudah disebar. Skala *sample* pada penelitian ini mengarah pada jumlah *sample*, bisa dihitung dengan besarnya parameter  $\times 5$  sampai 10 yang telah disebar kepada responden.

#### Uji Validitas dan Reabilitas

Uji validitas bertujuan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Tabel 1. Uji Validitas

| Variabel | Indikator      | Menggambarkan   | Corrected item-total correlation | Keterangan | Refresni |
|----------|----------------|---|----------------------------------|------------|----------|
|          | Bukti Langsung | Loket pendaftaran antrian tertata dengan rapi dan bersih. | 0,168                            | Valid      |          |
|          |                | Keadaan ruang tunggu di puskesmas luas nyaman dan bersih  | 0,445                            | Valid      |          |

|                       |                          |   |       |       |                                     |
|-----------------------|--------------------------|---|-------|-------|-------------------------------------|
| Kualitas Layanan (X)  |                          | Puskesmas terdapat alat medis yang lengkap seperti stetoskop, tensimeter, senter, timbangan berat badan, termometer, dan jarum suntik | 0,546 | Valid | Eninurkhayatun, Biyanda, dkk (2017) |
|                       | Kehandalan               | Tindakan dokter ketika memeriksa pasien   | 0,610 | Valid |                                     |
|                       |                          | Penyampaian informasi dokter kepada pasien tentang menjaga kesehatan.   | 0,540 | Valid |                                     |
|                       |                          | Penjelasan dokter tentang cara pencegahan penyakit kepada pasien.   | 0,493 | Valid |                                     |
|                       | Daya tanggap             | Pemberian obat-obatan kepada pasien sesuai dengan yang dibutuhkan   | 0,256 | Valid |                                     |
|                       |                          | Penyampain dokter saat memberitahu tentang gejala yang ditemukan pada saat memeriksa pasien   | 0,357 | Valid |                                     |
|                       |                          | Penjelasan dokter tentang penyakit yang diderita pasien.  | 0,403 | Valid |                                     |
|                       | Jaminan                  | Pelayanan dokter pada saat memeriksa pasien.  | 0,503 | Valid |                                     |
|                       |                          | Pelayanan petugas apotek pada saat melayani pasien di puskesmas.  | 0,395 | Valid |                                     |
| Kepuasan Pasien (Y1)  | Kesesuaian               | Pelayanan puskesmas telah memenuhi harapan pasien.  | 0,550 | Valid | Hasanah, Titi (2020)                |
|                       | Kepuasan                 | Pasien merasa puas saat berobat dipuskesmas.  | 0,554 | Valid |                                     |
|                       | Kepercayaan              | Pasien percaya terhadap pelayanan puskesmas.  | 0,572 | Valid |                                     |
|                       | Kenyamanan               | Pasien merasa nyaman saat berobat di puskesmas  | 0,456 | Valid |                                     |
| Loyalitas Pasien (Y2) | Rekomendasi              | Pasien merekomendasikan untuk berobat dipuskesmas.  | 0,594 | Valid |                                     |
|                       | Minat berkunjung kembali | Pasien akan menggunakan jasa puskesmas  | 0,510 | Valid |                                     |

|  |          |   |       |       |  |
|--|----------|---|-------|-------|--|
|  | Komitmen | Pasien suka dengan pelayanan puskesmas. | 0,572 | Valid |  |
|--|----------|---|-------|-------|--|

Berdasarkan tabel 1, hasil uji validitas terkait item pernyataan setiap variabel Kualitas pelayanan (X1), Kepuasan pasien (Y1) dan Loyalitas pasien (Y2) dinyatakan valid dikarenakan  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel yaitu 0,147. Sehingga dapat disimpulkan penelitian ini valid dan dapat digunakan untuk meneruskan penelitian

### Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah alat ukur yang dirancang dalam bentuk kuesioner dapat diandalkan. Untuk melihat andal tidaknya suatu alat ukur digunakan pendekatan secara statistika, yaitu melalui koefisien reliabilitas dan apabila koefisien reliabilitasnya lebih besar ( $>$ ) dari 0,60 maka secara keseluruhan pernyataan tersebut andal (reliabel)[14].

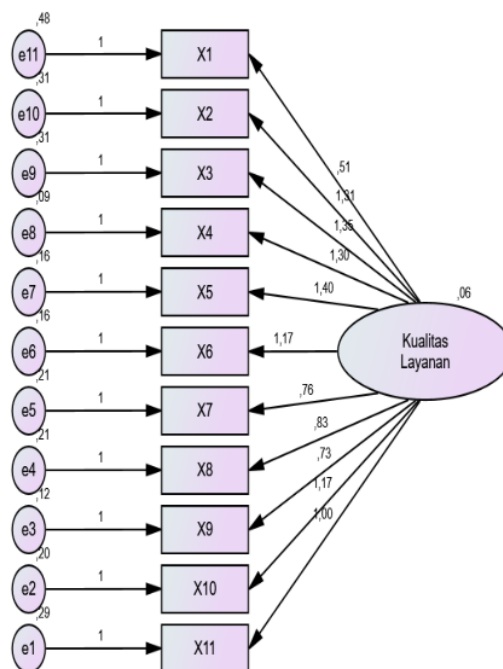
**Tabel 2. Uji Reliabilitas.**

| Variabel         | Jumlah Indikator | Cronbach's Alpha | Reabilitas |
|------------------|------------------|------------------|------------|
| Kualitas layanan | 11               | 0,766            | Realibel   |
| Kepuasan pasien  | 4                | 0,739            | Realibel   |
| Loyalitas Pasien | 3                | 0,734            | Realibel   |

Berdasarkan tabel 2, Hasil uji reabilitas nilai *cronbach's alpha* variabel Kualitas pelayanan (X1), Kepuasan pasien (Y1) dan Loyalitas pasien (Y2) yang peroleh lebih besar dari 0.60. Sehingga dapat disimpulkan semua variabel tersebut reliabel atau terpecaya.

### Uji Kesesuaian Model

Pengujian kesesuaian model ini bertujuan untuk mengetahui konstruk model fit atau belum dari setiap *variable* atau keseluruhan model. Apabila hasil uji kesesuaian model belum fit akan dilakukan modifikasi sampai model menjadi fit.



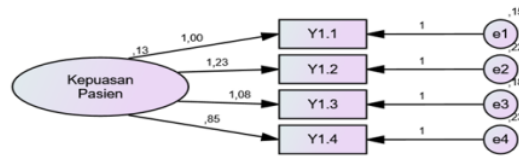
**Gambar 2. Model SEM Variabel Kualitas Layanan**

Dapat dilihat beberapa kriteria dari hasil pengujian kesesuaian model yaitu *probability level*, *goodness of fit*, *adjusted goodness of index*, *RMSEA*, *RMR*, *comprative fit index*, *truwer-lewis index*, *normo fit index*. Menampilkan bahwa kriteria *RMR* sesuai atau fit. Uji kesesuaian model dipakai untuk mengetahui nilai *loading factor* variable kualitas layanan. Indikator X4 mempunyai *loading factor* paling tinggi yaitu 0,732. Menampilkan indikator tersebut adalah indikator yang paling berpengaruh pada kualitas layanan.



**Tabel 3.** Hasil *Loading Factor* Kualitas Layanan.

|     |      |                  | Estimate |
|-----|------|------------------|----------|
| X11 | <--- | Kualitas Layanan | 0,424    |
| X10 | <--- | Kualitas Layanan | 0,551    |
| X9  | <--- | Kualitas Layanan | 0,463    |
| X8  | <--- | Kualitas Layanan | 0,419    |
| X7  | <--- | Kualitas Layanan | 0,383    |
| X6  | <--- | Kualitas Layanan | 0,594    |
| X5  | <--- | Kualitas Layanan | 0,666    |
| X4  | <--- | Kualitas Layanan | 0,732    |
| X3  | <--- | Kualitas Layanan | 0,520    |
| X2  | <--- | Kualitas Layanan | 0,513    |
| X1  | <--- | Kualitas Layanan | 0,184    |

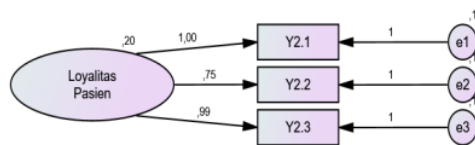


**Gambar 3.** Model SEM Variabel Kepuasan Pasien

Uji kesesuaian model variabel kepuasan pasien menunjukkan parameter GFI, AGFI, RMRSEA, RMR, CFI, TLI, NFI diterangkan fit. Menampilkan bahwa, *indicator* Y1.2 mempunyai *loading factor* paling tinggi yaitu 0,692. Menampilkan *indicator* tersebut adalah *indicator* yang paling berpengaruh dalam kepuasan pasien.

**Tabel 4.** Hasil *Loading Factor* Kepuasan Pasien.

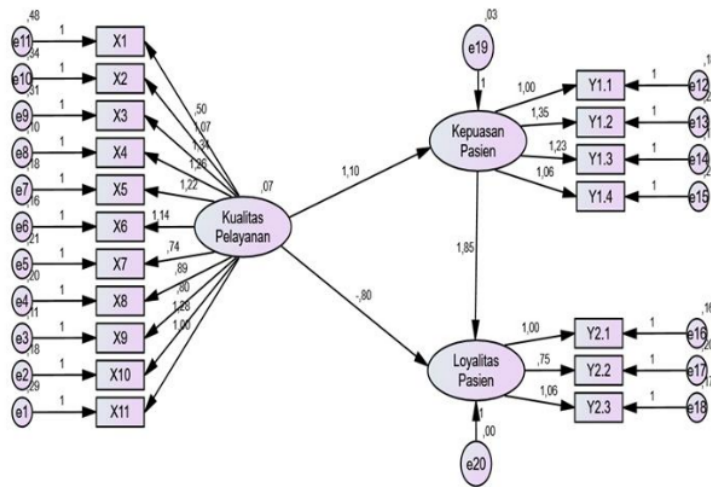
|      |      |                 | Estimate |
|------|------|-----------------|----------|
| Y1.1 | <--- | Kepuasan Pasien | 0,677    |
| Y1.2 | <--- | Kepuasan Pasien | 0,692    |
| Y1.3 | <--- | Kepuasan Pasien | 0,678    |
| Y1.4 | <--- | Kepuasan Pasien | 0,536    |



Uji kesesuaian model loyalitas pasien menunjukan parameter GFI, CFI, NFI diterangkan sesuai atau fit. Menampilkan bahwa, *Indicator* Y2.1 mempunyai *loading factor* paling tinggi yaitu 0,758. Menjelaskan *indicator* tersebut adalah *indicator* yang paling berpengaruh pada loyalitas pasien.

**Tabel 5.** Hasil *Loading Factor* Loyalitas Pasien.

|      |      |                  | Estimate |
|------|------|------------------|----------|
| Y2.1 | <--- | Loyalitas Pasien | 0,758    |
| Y2.2 | <--- | Loyalitas Pasien | 0,609    |
| Y2.3 | <--- | Loyalitas Pasien | 0,713    |



Gambar 2. Model Struktural

Gambar 2. Terdapat beberapa parameter yaitu *probability level*, *goodness of fit*, *adjusted goodness of index*, *RMSEA*, *RMR*, *comprative fit index*, *trucker-lewis index*, *normo fit index*. Menampilkan bahwa parameter *RMR* diterangkan *fit* dengan nilai dibawah 0,05 yakni sebesar 0,29

**Pengujian Hipotesis**

Beralaskan dalam tabel 6 hasil dari analisa model pada penelitian ini untuk menguji antar *variable* sesuai dengan hipotesis yang di tetapkan pada awal penelitian. Disimpulkan bahwa:

1. Kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.
2. Kualitas layanan tidak mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pasien.
3. Kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien

Tabel 6. Uji hipotesis

| Hipotesis      | Hubungan   | Standar<br>Cr, P, T              | Hasil Output<br>Cr, P, T               | Keterangan                 |
|----------------|--|----------------------------------|--|----------------------------|
| H <sub>1</sub> | Kualitas pelayanan<br>berpengaruh terhadap<br>kepuasan pasien  | Cr > 1,96<br>P < 0,05<br>T > 0,5 | Cr = 3,721<br>P = ***<br>T = 1,097     | H <sub>1</sub><br>diterima |
| H <sub>2</sub> | Kualitas pelayanan<br>berpengaruh terhadap<br>loyalitas pasien | Cr > 1,96<br>P < 0,05<br>T > 0,5 | Cr = -1,106<br>P = 0,269<br>T = -0,801 | H <sub>2</sub><br>ditolak  |
| H <sub>3</sub> | Kepuasan pasien<br>berpengaruh terhadap<br>loyalitas pasien    | Cr > 1,96<br>P < 0,05<br>T > 0,5 | Cr = 2,895<br>P = 0,004<br>T = 1,851   | H <sub>3</sub><br>diterima |

## Pembahasan

### H<sub>1</sub>: Kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Pada hasil pengolahan menggunakan aplikasi AMOS 25 menghasilkan nilai  $Cr = 3,721$ ,  $P = ***$ , dan  $T = 1,097$  yang menunjukkan bahwa hipotesis pertama diterima. Pada variabel kepuasan pasien indikator Y1.2 mempunyai *loading factor* paling tinggi yaitu 0,692 yang menampilkan indikator tersebut adalah indikator yang paling berpengaruh pada kepuasan pasien. Indikator kualitas layanan X4 (tindakan dokter ketika memeriksa pasien) memiliki *loading factor* paling tinggi yaitu 0,732. Menampilkan indikator tersebut adalah indikator paling berpengaruh pada kualitas layanan dan indikator X1 (loket pendaftaran antrian tertata dengan rapi dan bersih) memiliki nilai *loading factor* terendah yaitu 0,184. Untuk penyedia layanan yaitu puskesmas diharapkan untuk mempertahankan layanan yang sudah cukup baik serta membenahi layanan yang memiliki nilai indikator terendah pada kualitas layanan yaitu loket pendaftaran antri tertata dengan rapi dan bersih dengan menambahkan perancangan sistem informasi antrian berbasis web yang bisa membantu sistem kerja puskesmas menjadi lebih mudah dalam penomoran antrian pasien yang mendaftar, mengurangi antrian panjang di loket pendaftaran dan bisa membuat pelayanan lebih efisien dan beraturan karena sesuai nomer urut antrian berdasarkan sistem [15].

### H<sub>2</sub>: Kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas pasien.

Untuk hipotesa kedua kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas pasien ditolak karena tidak memenuhi kriteria  $Cr > 1,96$ ,  $P < 0,05$  dan  $T > 05$  dengan nilai  $Cr = -1,106$ ,  $P = 0,269$ , dan  $T = -0,801$ . Dari hasil pengujian hipotesis bisa disimpulkan kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pasien. Pasien akan merekomendasikan untuk berobat ke puskesmas (Y2.1) dengan nilai *loading factor* 0,758, pasien senang dengan pelayanan puskesmas (Y2.3) dengan nilai 0,713 dan pasien akan menggunakan jasa puskesmas (Y2.2) dengan nilai 0,609.

### H<sub>3</sub>: Kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien.

Pada hasil pengolahan menggunakan aplikasi AMOS 25 menghasilkan nilai  $Cr = 2,895$ ,  $P = 0,004$ , dan  $T = 1,851$  yang menunjukkan bahwa hipotesis ketiga diterima. Dalam variabel kepuasan pasien indikator Y1.4 (pasien merasa nyaman saat berobat ke puskesmas) memiliki nilai terendah yaitu 0,536 menjelaskan bahwa indikator tersebut tidak berpengaruh pada kepuasan pasien. Untuk variabel loyalitas pasien indikator Y2.1 (pasien akan merekomendasikan untuk berobat ke puskesmas) mempunyai *loading factor* paling tinggi yaitu 0,758 yang menampilkan indikator yang berpengaruh pada variabel loyalitas pasien dan indikator Y2.2 (pasien akan menggunakan jasa puskesmas) mempunyai nilai *loading factor* yaitu 0,609 menunjukkan bahwa indikator terbilang tidak berpengaruh pada loyalitas pasien.

## IV. KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil penelitian ini dapat diambil kesimpulan yaitu

1. Indikator X4 (tindakan dokter pada saat memeriksa pasien) memiliki nilai *loading factor* tertinggi yaitu 0,732 merupakan indikator yang paling berpengaruh pada kualitas layanan. Indikator Y1.2 (pasien merasa puas saat berobat dipuskesmas) memiliki nilai *loading factor* tertinggi yaitu 0,692 merupakan indikator yang paling berpengaruh pada kepuasan pasien dan Indikator Y2.1 (pasien merekomendasikan untuk berobat dipuskesmas) memiliki nilai *loading factor* tertinggi yaitu 0,758 merupakan indikator yang paling berpengaruh pada loyalitas pasien.
2. Untuk penyedia layanan yaitu puskesmas diharapkan mempertahankan layanan yang cukup baik serta membenahi layanan yang memiliki nilai indikator terendah pada kualitas layanan yaitu loket pendaftaran antrian tertata dengan rapi dan bersih dengan menambahkan perancangan sistem informasi antrian berbasis web yang bisa membantu sistem kerja puskesmas menjadi lebih mudah dalam penomoran antrian pasien yang mendaftar, mengurangi antrian panjang di loket pendaftaran dan bisa membuat pelayanan lebih efisien dan beraturan karena sesuai nomer urut antrian berdasarkan sistem.

Dan Untuk peneliti selanjutnya bisa mengembangkan atau menambahkan variabel-variabel kualitas layanan sehingga tingkat pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien dapat lebih luas jangkauannya.

## 3. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih diberikan kepada Universitas Muhammadiyah Sidoarjo dan puskesmas XYZ sebagai tempat pelaksanaan penelitian.

#### 4. REFERENSI

- [1] N. H. Ulumiyah, "Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Penerapan Upaya Keselamatan Pasien Di Puskesmas," *J. Adm. Kesehat. Indones.*, vol. 6, no. 2, p. 149, 2018, doi: 10.20473/jaki.v6i2.2018.149-155.
- [2] D. Tresiya, D. Djunaidi, and H. Subagyo, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Perusahaan Jasa Ojek Online Go-Jek Di Kota Kediri)," *JIMEK J. Ilm. Mhs. Ekon.*, vol. 1, no. 2, p. 208, 2019, doi: 10.30737/jimek.v1i2.310.
- [3] H. B. Wibisono and A. Achsa, "Analisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen dalam melakukan servis kendaraan," *Image J. Ris. Manaj.*, vol. 9, no. 2, pp. 92–100, 2021.
- [4] B. D. Iswara and T. A. Rustam, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pasien Klinik Kesehatan Koperasi Karyawan Pln Batam," *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilm. Manaj. Bisnis dan Inov. Univ. Sam Ratulangi)*, vol. 8, no. 1, pp. 455–478, 2021, doi: 10.35794/jmbi.v8i2.35131.
- [5] L. Sholeha, S. Djaja, and J. Widodo, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Ahas Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi," *J. Pendidik. Ekon. J. Ilm. Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekon. dan Ilmu Sos.*, vol. 12, no. 1, p. 15, 2018, doi: 10.19184/jpe.v12i1.6465.
- [6] N. Novianti, E. Endri, and D. Darlius, "Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan," *Mix J. Ilm. Manaj.*, vol. 8, no. 1, p. 90, 2018, doi: 10.22441/mix.2018.v8i1.006.
- [7] H. M. P. Simarmata, *Manajemen Perilaku Konsumen dan Loyalitas*, Ceatakan 1. Yayasan Kita Menulis, 2021.
- [8] M. E. Herokholiqi and A. Sidhi, "Analisa Kualitas Pelayanan Bioskop Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Menggunakan Metode Structural Equation Modeling (Sem)," *Spektrum Ind.*, vol. 16, no. 1, p. 9, 2018, doi: 10.12928/si.v16i1.9776.
- [9] S. Sayyida and A. Alwiyah, "Perkembangan Structural Equation Modeling (Sem) Dan Aplikasinya Dalam Bidang Ekonomi," *Perform. J. Bisnis Akunt.*, vol. 8, no. 1, pp. 10–26, 2018, doi: 10.24929/feb.v8i1.465.
- [10] L. Abdurrahman and R. Mulyana, "Pemodelan Nilai Teknologi Informasi Menggunakan Structural Equation Modeling (Sem)," *JUPI (Jurnal Ilm. Penelit. dan Pembelajaran Inform.)*, vol. 7, no. 2, pp. 469–477, 2022, doi: 10.29100/jupi.v7i2.2825.
- [11] E. Y. F. Biyanda Eninurkhatun, Antono Suryoputro, "Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Duren Dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang Tahun 2017," *J. Kesehat. Masy.*, vol. 5, no. 4, pp. 33–42, 2017.
- [12] T. Hasanah, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Puskesmas Bandar Jaya Lahat Titi Hasanah," *Sekol. Tinggi Ilmu Ekon. Lahat*, vol. 5, no. 2, p. 872, 2020.
- [13] M. M. Sanaky, "Analisis Faktor-Faktor Keterlambatan Pada Proyek Pembangunan Gedung Asrama Man 1 Tulehu Maluku Tengah," *J. Simetrik*, vol. 11, no. 1, pp. 432–439, 2021, doi: 10.31959/js.v11i1.615.
- [14] I. Agustian, H. E. Saputra, and A. Imanda, "Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Pt. Jasaraharja Putra Cabang Bengkulu," *Prof. J. Komun. dan Adm. Publik*, vol. 6, no. 1, pp. 42–60, 2019, doi: 10.37676/professional.v6i1.837.
- [15] D. Eko Cahyono, "Perancangan Sistem Informasi Antrian Pasien Di Upt Puskesmas Kaligesing," *Peranc. Sist. Inf. Antrian Pasien Di Upt Puskesmas Kaligesing*, vol. 9, no. 2, pp. 76–81, 2021.

ORIGINALITY REPORT

18%

SIMILARITY INDEX

17%

INTERNET SOURCES

6%

PUBLICATIONS

6%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

|   |   |    |
|---|---|----|
| 1 | journal.uad.ac.id<br>Internet Source                  | 5% |
| 2 | journal.untar.ac.id<br>Internet Source                | 1% |
| 3 | Submitted to Universitas Nasional<br>Student Paper    | 1% |
| 4 | core.ac.uk<br>Internet Source                         | 1% |
| 5 | e-journal.polsa.ac.id<br>Internet Source              | 1% |
| 6 | pels.umsida.ac.id<br>Internet Source                  | 1% |
| 7 | aksarapublic.com<br>Internet Source                   | 1% |
| 8 | jurnal.stkipppgritulungagung.ac.id<br>Internet Source | 1% |
| 9 | Submitted to Tarumanagara University<br>Student Paper | 1% |

|    |  |     |
|----|--|-----|
| 10 | <a href="https://qdoc.tips">qdoc.tips</a><br>Internet Source   | 1 % |
| 11 | <a href="https://vdocuments.mx">vdocuments.mx</a><br>Internet Source   | 1 % |
| 12 | <a href="https://profit.ub.ac.id">profit.ub.ac.id</a><br>Internet Source   | 1 % |
| 13 | Syukriadi Syukriadi. "UPAYA MENINGKATKAN CAPAIAN AKREDITASI PUSKESMAS DI WILAYAH KERJA DINAS KESEHATAN KABUPATEN ROKAN HULU", JKM (Jurnal Kesehatan Masyarakat) Cendekia Utama, 2022<br>Publication  | 1 % |
| 14 | <a href="https://adoc.pub">adoc.pub</a><br>Internet Source   | 1 % |
| 15 | Bunga Divi Iswara, Triana Ananda Rustam. "FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS PASIEN KLINIK KESEHATAN KOPERASI KARYAWAN PLN BATAM", JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)., 2021<br>Publication | 1 % |
| 16 | <a href="https://www.en.globalstatistik.com">www.en.globalstatistik.com</a><br>Internet Source   | 1 % |

---

Exclude quotes      On

Exclude matches      < 1%

Exclude bibliography      On