



Pengaruh Antara Waktu Tunggu, Profesionalisme Tenaga Medis Dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Pasien Di Klinik Pratama Yadika Tegal Alur Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Di Klinik Pratama Yadika Tegal Alur)

Altter Tahya, Fushen, Roby Wijaya, Arifin Siagian
¹(Magister Manajemen, Universitas Satya Negara Indonesia)

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh waktu tunggu, profesionalisme tenaga medis, fasilitas, loyalitas pasien dan kepuasan pasien. Selain itu mengetahui seberapa besar pengaruh waktu tunggu, profesionalisme tenaga medis, fasilitas terhadap loyalitas pasien serta pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien. Objek penelitian ini adalah Klinik Pratama Yadika Tegal Alur yang berlokasi di Jakarta Barat. Dalam penelitian ini memiliki variable eksogen waktu tunggu, profesionalisme tenaga medis, dan fasilitas, variabel intervening adalah kepuasan pasien, dan sementara untuk loyalitas pasien yaitu variabel endogen. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Penelitian ini menggunakan penentuan sampel yaitu dengan teknik probability sampling yang menggunakan teknik simple random sampling yang menggunakan rumus slovin, maka dari itu jumlah total sampel di dalam penelitian ini sebanyak 115 responden. Analisis data yang digunakan adalah analisis statistik dalam bentuk uji nregresi linier berganda menggunakan program Windows IBM SPSS Statistics 29. Hasil analisis data menunjukkan bahwa waktu tunggu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, profesionalisme tenaga medis berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, waktu tunggu berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien, profesionalisme tenaga medis berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien, fasilitas berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien, waktu tunggu berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien, profesionalisme tenaga medis berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien, fasilitas berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien.

Kata Kunci : Waktu Tunggu, Profesionalisme Tenaga Medis, Fasilitas, Loyalitas Pasien, Kepuasan Pasien

Received 12 Feb., 2025; Revised 22 Feb., 2025; Accepted 24 Feb., 2025 © The author(s) 2025.

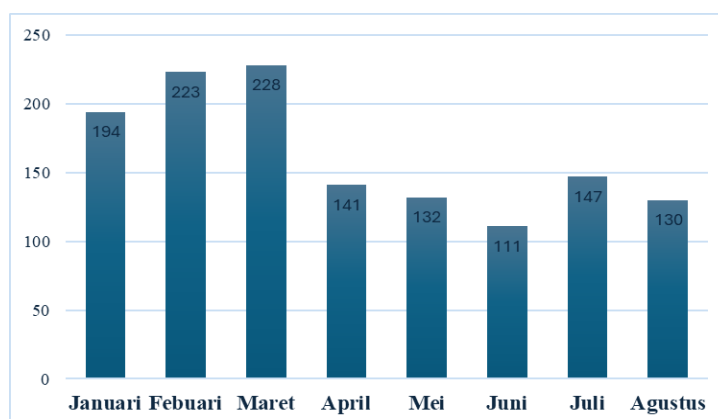
Published with open access at www.questjournals.org

I. PENDAHULUAN

Akses terhadap layanan kesehatan berkualitas yang mudah dijangkau semakin menjadi perhatian utama seiring dengan bertambahnya pemahaman masyarakat tentang pentingnya menjaga kesehatan. Klinik adalah sarana kesehatan yang menawarkan pelayanan medis kepada individu, baik berupa layanan dasar maupun spesialis. Klinik menyajikan berbagai jenis layanan, termasuk promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Perawatan medis dapat dilakukan dengan berbagai cara, seperti rawat jalan, rawat inap, perawatan satu hari, atau perawatan di rumah.

Klinik Pratama Yadika Tegal Alur, sebagai salah satu fasilitas kesehatan yang terletak di Jakarta Barat, memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan berbagai kebutuhan kesehatan, mulai dari layanan kesehatan dasar hingga konsultasi medis lanjutan. Dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, Klinik Pratama Yadika Tegal Alur menekankan pada kepuasan pasien sebagai salah satu indikator utama keberhasilan pelayanan kesehatan yang diberikan.

Berikut grafik data kunjungan pasien berdasarkan bulan dan jumlah kunjungan ulang di Klinik Pratama Yadika Tegal Alur periode bulan Januari hingga bulan Agustus 2024 :



Grafik 1.2
Grafik Jumlah Kunjungan ulang Pasien Umum
Bulan Januari s/d Agustus 2024

Berdasarkan grafik di atas, Meskipun telah berupaya memberikan layanan terbaik, klinik ini masih menghadapi beberapa tantangan yang berpotensi memengaruhi loyalitas pasien, seperti fluktuasi jumlah kunjungan ulang yang tercatat dalam data klinik selama periode Januari hingga Agustus 2024. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun beberapa bulan mengalami kenaikan kunjungan, terdapat penurunan tajam pada beberapa bulan tertentu, yang mungkin disebabkan oleh faktor eksternal yang memengaruhi keputusan pasien dalam memilih fasilitas kesehatan.

Salah satu fenomena yang saat ini menjadi perhatian adalah penggunaan media sosial, termasuk ulasan di Google Review, sebagai pertimbangan bagi pasien dalam memilih layanan kesehatan yang mereka pilih. Klinik Pratama Yadika Tegal Alur memperoleh rating 4,0 dari total 522 ulasan di Google Review, dengan sebagian besar keluhan yang berfokus pada tiga isu utama, yaitu waktu tunggu, profesionalisme tenaga medis, dan fasilitas klinik. Data ini menunjukkan bahwa faktor-faktor ini berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dan, pada gilirannya, dapat memengaruhi loyalitas pasien terhadap klinik. Waktu tunggu yang lama, meskipun faktor eksternal yang sulit dikendalikan sepenuhnya, mendapat perhatian khusus karena dapat memengaruhi pengalaman pasien selama kunjungan mereka. Di sisi lain, profesionalisme tenaga medis yang kurang responsif serta fasilitas yang dianggap kurang memadai menjadi area yang memerlukan perhatian dalam upaya perbaikan kualitas layanan.

Loyalitas pasien terhadap klinik tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan medis, tetapi juga oleh kenyamanan yang diberikan oleh fasilitas yang tersedia. Pasien yang merasa puas cenderung akan kembali untuk mendapatkan layanan di masa depan dan bahkan merekomendasikan klinik tersebut kepada keluarga dan teman-teman mereka. Sebaliknya, ketidakpuasan terhadap layanan yang diterima dapat membuat pasien mencari alternatif layanan kesehatan lain yang dianggap lebih memadai. Oleh karena itu, penting bagi Klinik Pratama Yadika Tegal Alur untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas pasien, terutama dengan mempertimbangkan kepuasan pasien sebagai variabel intervening.

Inilah yang menjadi alasan bagi penulis untuk tertarik menulis Tesis dengan judul "ANALISIS PENGARUH ANTARA WAKTU TUNGGU, PROFESIONALISME TENAGA MEDIS DAN FASILITAS TERHADAP LOYALITAS PASIEN DI KLINIK PRATAMA YADIKA TEGAL ALUR DENGAN KEPUASAN PASIEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING".

II. TINJAUAN PUSTAKA

(Aulia Nurfadillah & Sali Setiatin, 2021), Waktu tunggu adalah interval waktu sejak pasien mendaftar hingga mendapatkan pelayanan medis, yang mencerminkan efektivitas manajemen antrean di fasilitas kesehatan. Penelitian mereka menunjukkan bahwa waktu tunggu yang lebih panjang dapat mengurangi kepuasan pasien dan mengindikasikan perlunya perbaikan manajemen pelayanan untuk memenuhi *Standar Operasional Prosedur* (SOP).

(Albanese et al, 2019) menyatakan bahwa seorang tenaga medis yang profesional harus memiliki pengetahuan yang mendalam, keterampilan teknis yang memadai, dan berpegang pada standar etika dan moral yang tinggi dalam setiap tindakan medis yang diambil.

Profesionalisme tenaga kesehatan adalah kemampuan, pengetahuan, dan keterampilan yang dimiliki tenaga

Dalam konteks layanan kesehatan, Fasilitas merujuk pada fasilitas dan infrastruktur yang disediakan oleh penyedia layanan untuk mendukung kelancaran serta kenyamanan pelayanan, seperti ruang, peralatan medis,

teknologi informasi, dan sistem pendukung lainnya (Tunjungsari & Nugroho, 2019). Fasilitas mencakup seluruh alat-alat fisik yang disediakan oleh penyedia jasa guna meningkatkan kenyamanan bagi pelanggan.

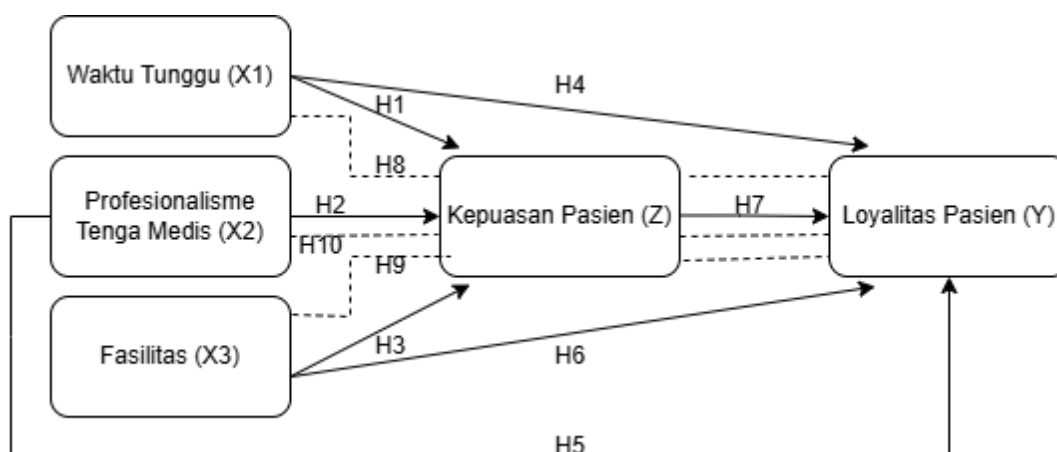
(Kotler & Keller, 2021), kepuasan pasien merupakan perasaan yang timbul setelah pasien membandingkan harapan mereka dengan kualitas layanan yang diterima. Ketika kualitas layanan melebihi harapan, pasien merasa senang, namun jika pelayanan tidak memenuhi harapan, pasien akan merasa kecewa. Beberapa definisi terbaru mengacu pada konsep yang lebih luas dan mendalam, mencakup berbagai dimensi seperti kualitas layanan, komunikasi dengan tenaga medis, kenyamanan, dan efisiensi pelayanan.

(Kumar & Shah, 2019), dalam penelitian mereka tentang loyalitas pasien menjelaskan bahwa loyalitas pasien adalah tingkat komitmen yang ditunjukkan oleh keputusan pasien untuk terus menggunakan layanan yang sama mencerminkan tingkat kepercayaan mereka terhadap penyedia layanan kesehatan tertentu meskipun ada alternatif lain yang tersedia. Faktor utama yang membangun loyalitas adalah kepuasan pasien terhadap pengalaman mereka, yang mencakup kualitas pelayanan, keterampilan tenaga medis, serta fasilitas yang disediakan.

Rerangka Pemikiran

Menurut Sugiyono (2019), rerangka pemikiran, yang juga sering disebut sebagai framework, adalah representasi atau gambaran yang menunjukkan interaksi antara variabel-variabel yang akan dianalisis.

Berdasarkan uraian di atas, penjelasan mengenai dasar pemikiran penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 2.1 berikut:



Gambar 2.1 Rerangka Pemikiran

Hipotesis

1. H_1 : Waktu tunggu memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.
2. H_2 : Profesionalisme tenaga medis Memberikan dampak yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.
3. H_3 : Fasilitas memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.
4. H_4 : Waktu tunggu memberikan dampak positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien.
5. H_5 : Profesionalisme tenaga medis memberikan dampak positif dan signifikan terhadap loyalitas.
6. H_6 : Fasilitas memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien.
7. H_7 : Kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien.
8. H_8 : Waktu tunggu berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas melalui kepuasan pasien.
9. H_9 : Profesionalisme tenaga medis memberikan dampak positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien.
10. H_{10} : Fasilitas memberikan dampak positif dan signifikan terhadap loyalitas melalui kepuasan pasien

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum

Proses penelitian ini dilakukan pada bulan September 2024. Untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam penulisan tesis ini, penulis memilih Klinik Pratama Yadika Tegal Alur yang terletak di Jakarta Barat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah desain kausal. Populasi penelitian mencakup pasien yang mengunjungi Klinik Pratama Yadika Tegal Alur, dengan sampel yang terdiri dari 115 responden. Penelitian ini

menggunakan pendekatan kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan instrumen penelitian yang menganalisis data statistik untuk menguji hipotesis yang telah ditentukan.

Hasil

Penelitian ini memberikan gambaran mengenai profil responden yang dijelaskan berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan, frekuensi kunjungan, dan tujuan kunjungan. Dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1.	Laki-Laki	56	41%
2.	Perempuan	59	59%
Jumlah		115	100%

Data diolah dengan SPSS versi 29

Berdasarkan data yang disajikan dalam tabel di atas, terlihat bahwa jumlah pasien perempuan yang berobat di klinik lebih banyak dibandingkan pasien laki-laki.

Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	Presentase
1.	< 20 Tahun	20	17%
2.	20-30 Tahun	50	44%
3.	31-40 Tahun	29	25%
4.	41-50 Tahun	11	10%
5.	> 50 Tahun	5	4%
Jumlah		115	100%

Data diolah dengan SPSS versi 29

Berdasarkan data dalam tabel di atas, menunjukkan bahwa sebagian besar responden berusia antara 20 hingga 30 tahun, yaitu sebanyak 50%.

Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Presentase
1.	Pelajar/Mahasiswa	30	26%
2.	Pegawai Negeri	25	21%
3.	Pegawai Swasta	41	36%
4.	Wiraswasta	19	17%
Jumlah		115	100%

Data diolah dengan SPSS versi 29

Berdasarkan data dalam tabel di atas, pasien yang berobat di klinik dengan status pekerjaan terbanyak adalah pegawai swasta, yang mencapai 36%.

Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan

No	Frekuensi Kunjungan	Jumlah	Presentase
1.	1-2 Kali	60	52%
2.	3-5 Kali	30	26%
3.	6-10 Kali	15	13%
4.	> 10 Kali	10	9%
Jumlah		115	100%

Data diolah dengan SPSS versi 29

Berdasarkan data dalam tabel di atas, 52% pasien yang berobat di klinik memiliki frekuensi kunjungan sebanyak 1-2 kali.

Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Tujuan Kunjungan

No	Tujuan Kunjungan	Jumlah	Presentase
1.	Konsultasi	43	37%
2.	Pengobatan	47	41%
3.	Pemeriksaan Rutin	20	17%

4.	Lainnya	5	4%
Jumlah		115	100%

Data diolah dengan SPSS versi 29

Berdasarkan data dalam tabel di atas, 41% pasien yang datang ke klinik dengan tujuan untuk mendapatkan pengobatan.

Uji Statistik t

**TABEL 4.25
HASIL UJI STATISTIK T**

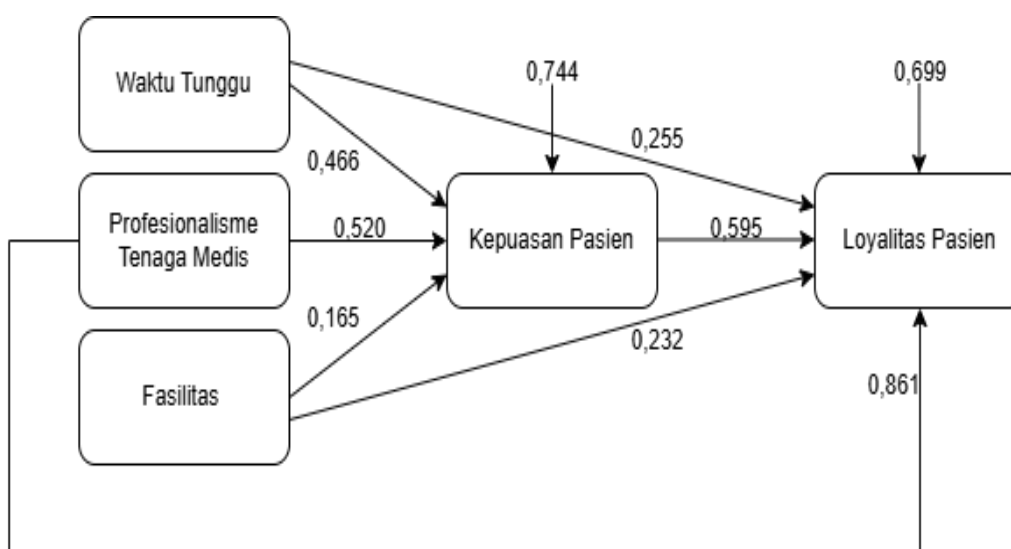
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	-312,244	1,355		-230,451	<,001
Waktu Tunggu	9,336	,034	16,502	272,252	<,001
Profesionalisme Tenaga Medis	-2,083	,006	-3,904	-340,646	<,001
Fasilitas	1,566	,006	2,787	247,713	<,001
Kepuasan Pasien	7,681	,032	13,040	241,018	<,001

a. Dependent Variable: Loyalitas Pasien

Jika nilai signifikan <0,05 atau 5% hingga masing-masing variable dikatakan signifikan. Berdasarkan table data dilihat bahwa nilai signifikan dari masing-masing variable yaitu:

1. Jika nilai signifikan Nilai signifikansi untuk waktu tunggu sebesar $0,001 < 0,05$, yang berarti bahwa waktu tunggu berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien.
2. Nilai signifikansi untuk profesionalisme tenaga medis sebesar $0,001 > 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa profesionalisme tenaga medis berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien.
3. Nilai signifikansi untuk fasilitas sebesar $0,001 > 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien
4. Nilai signifikansi untuk kepuasan pasien dengan nilai $0,001 > 0,05$, hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien.

Uji Analisis Jalur (Path Analysis)



Berdasarkan output regresi pada bagian tabel koefisien, dapat diketahui bahwa nilai signifikansi untuk keempat variabel adalah sebagai berikut: waktu tunggu = 0,001, profesionalisme tenaga medis = 0,002, fasilitas = 0,001, dan kepuasan pasien = 0,001. Hasil ini menyimpulkan bahwa dalam regresi Model II, variabel waktu

tunggu, profesionalisme tenaga medis, fasilitas, dan kepuasan pasien memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas pasien. Nilai R square yang tercantum dalam tabel model summary adalah 0,511, atau setara dengan 51,1%, yang mengindikasikan bahwa kontribusi pengaruh dari waktu tunggu, profesionalisme tenaga medis, fasilitas dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien sebesar 51,1%. Sisanya 48,9% menunjukkan Kontribusi dari variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Untuk menghitung nilai e^2 , digunakan rumus $\sqrt{(1 - 0,511)} = 0,699$. Oleh karena itu, diagram jalur untuk Model II dapat diilustrasikan sebagai berikut:

Pembahasan

1. Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel waktu tunggu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan nilai p yang lebih kecil dari 0,05 dan t hitung yang lebih besar dari t tabel. Dengan demikian, meskipun ada faktor lain yang juga dapat mempengaruhi kepuasan, waktu tunggu terbukti memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Penelitian ini sejalan dengan temuan yang diungkapkan oleh Miller & Smith (2021), yang menyatakan bahwa meskipun waktu tunggu lebih lama, faktor-faktor yang mendukung kenyamanan, seperti ruang tunggu yang nyaman, komunikasi yang efektif, serta perhatian yang cukup terhadap pasien selama menunggu, dapat meningkatkan pengalaman pasien dan memperbaiki tingkat kepuasan mereka.

2. Pengaruh Profesionalisme Tenaga Medis Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel profesionalisme tenaga medis berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan nilai p yang lebih kecil dari 0,05 dan t hitung yang lebih besar dari t tabel. Dengan demikian, meskipun ada faktor lain yang juga dapat mempengaruhi kepuasan, profesionalisme tenaga medis terbukti memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Leufer & Henneman (2011) menyatakan bahwa komunikasi efektif, empati, dan keterampilan klinis tenaga medis berperan penting dalam membentuk persepsi pasien dan tingkat kepuasan mereka. Profesionalisme yang tinggi dapat meningkatkan rasa percaya diri pasien terhadap kualitas perawatan yang mereka terima, yang pada gilirannya berkontribusi pada kepuasan pasien.

3. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan nilai p yang lebih kecil dari 0,05 dan t hitung yang lebih besar dari t tabel. Dengan demikian, meskipun ada faktor lain yang juga dapat mempengaruhi kepuasan, fasilitas terbukti memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Penelitian sebelumnya yang mengkaji pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien, seperti yang dilakukan oleh Putra (2021), menunjukkan bahwa fasilitas yang baik berperan signifikan dalam meningkatkan kepuasan pasien. Dalam penelitian tersebut, fasilitas yang lengkap dan nyaman berkontribusi besar terhadap persepsi pasien tentang kualitas pelayanan, baik di rumah sakit maupun klinik.

4. Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Loyalitas Pasien

Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel waktu tunggu berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien, dengan nilai p yang lebih kecil dari 0,05 dan t hitung yang lebih besar dari t tabel. Dengan demikian, meskipun ada faktor lain yang juga dapat mempengaruhi loyalitas pasien, waktu tunggu terbukti memberikan pengaruh positif terhadap loyalitas pasien. Jiang et al. (2012) dalam penelitiannya menyatakan bahwa waktu tunggu yang lama dapat mengurangi kepuasan pasien dan berpotensi memengaruhi keputusan pasien untuk kembali menggunakan layanan kesehatan yang sama di masa depan. Penelitian tersebut juga menemukan bahwa dengan mengurangi waktu tunggu, loyalitas pasien terhadap rumah sakit dapat meningkat..

5. Pengaruh Profesionalisme Tenaga Medis Terhadap Loyalitas Pasien

Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan nilai p yang lebih kecil dari 0,05 dan t hitung yang lebih besar dari t tabel. Dengan demikian, meskipun ada faktor lain yang juga dapat mempengaruhi loyalitas, fasilitas terbukti memberikan pengaruh positif terhadap loyalitas pasien. Penelitian oleh Huang et al. (2016) yang mengkaji kualitas layanan di rumah sakit Taiwan menyimpulkan bahwa fasilitas yang baik, seperti kenyamanan ruang rawat inap, kebersihan, dan fasilitas medis yang memadai, berhubungan positif dengan kepuasan pasien. Mereka juga menemukan bahwa kepuasan pasien yang tinggi dapat meningkatkan loyalitas terhadap rumah sakit tersebut. Ini sejalan dengan sebelumnya yang juga menyebutkan bahwa fasilitas yang berkualitas sangat mempengaruhi kepuasan pasien.

6. Pengaruh Fasilitas Terhadap Loyalitas Pasien

Nilai t hitung untuk variabel fasilitas adalah 0,825, yang lebih kecil dari nilai t tabel sebesar 1,981, dan nilai signifikansi untuk variabel fasilitas adalah 0,411, yang lebih besar dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Namun, ada juga penelitian yang menunjukkan bahwa pengaruh fasilitas terhadap loyalitas pasien tidak selalu signifikan. Zhao et al. (2015) menemukan bahwa meskipun fasilitas fisik rumah sakit berperan dalam kenyamanan pasien, faktor-faktor seperti kualitas pelayanan medis, interaksi antara pasien dan tenaga medis, serta waktu pelayanan lebih berperan dalam menentukan tingkat loyalitas pasien.

7. Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien

Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien, dengan nilai p yang lebih kecil dari 0,05 dan t hitung yang lebih besar dari t tabel. Dengan demikian,

meskipun ada faktor lain yang juga dapat mempengaruhi loyalitas pasien, kepuasan pasien terbukti memberikan pengaruh positif terhadap loyalitas pasien. Jha et al. (2008) juga menemukan bahwa kepuasan pasien berkontribusi besar terhadap loyalitas pasien, dan bahwa elemen-elemen seperti kualitas pelayanan medis, komunikasi dengan tenaga medis, serta kenyamanan fasilitas berperan penting dalam menentukan tingkat kepuasan yang pada akhirnya mempengaruhi loyalitas pasien.

8. Pengaruh Waktu Tunggu melalui Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien

Nilai t-hitung sebesar 4,642 lebih besar dibandingkan dengan t-tabel 1,96, dan nilai signifikansi 0,034 lebih kecil dari 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa waktu tunggu memiliki pengaruh positif atau mediasi terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien sebagai variabel intervening, sehingga hipotesis ini diterima.

9. Pengaruh Profesionalisme Tenaga Medis melalui Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien

Nilai t-hitung sebesar 4,892 lebih besar dibandingkan dengan t-tabel 1,96, dan nilai signifikansi 0,001 lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh variabel profesionalisme tenaga medis berpengaruh positif atau mediasi terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien sebagai variabel intervening, sehingga hipotesis ini diterima.

10. Pengaruh Fasilitas melalui Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien

Nilai t hitung sebesar 2,185 lebih besar dibandingkan dengan t tabel 1,96, dan nilai signifikansi sebesar 0,028 yang kecil dari 0,05, menunjukkan bahwa pengaruh variabel fasilitas berpengaruh positif atau berfungsi sebagai mediator terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien sebagai variabel intervening, sehingga hipotesis tersebut diterima.

IV. KESIMPULAN

Merujuk pada hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa Pengaruh Waktu Tunggu, Profesionalisme Tenaga Medis, Fasilitas terhadap Loyalitas Pasien dengan Kepuasan Pasien sebagai variabel intervening yaitu:

1. Waktu tunggu berpengaruh terhadap kepuasan pasien ($p < 0,001$).
2. Profesionalisme tenaga medis berpengaruh terhadap kepuasan pasien ($p < 0,001$).
3. Fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien ($p < 0,001$).
4. Waktu tunggu berpengaruh terhadap loyalitas pasien ($p < 0,002$).
5. Profesionalisme tenaga medis berpengaruh terhadap loyalitas pasien ($p < 0,001$).
6. Fasilitas berpengaruh terhadap loyalitas pasien ($p < 0,001$).
7. Kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas pasien ($p < 0,001$).
8. Waktu tunggu berpengaruh terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien ($p < 0,001$ dan nilai $t = 6,642$).
9. Profesionalisme tenaga medis berpengaruh terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien ($p < 0,001$ dan nilai $t = 4,892$).
10. Fasilitas berpengaruh terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien ($p < 0,028$ dan nilai $t = 2,185$).

DAFTAR PUSTAKA

- [1]. Duwi Priyatno (2018) panduan mudah olah data bagi mahasiswa dan umum. Yogyakarta.
- [2]. Ghazali, I. (2021) Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 29. 10th edn. Edited by Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Diponegoro.
- [3]. Laksono, A. (2024) 'Pengaruh waktu tunggu pelayanan terhadap kepuasan pasien di poliklinik penyakit dalam rumah sakit muhammadiyah ahmad dahlan kediri', 2(3), pp. 220–232.
- [4]. Manyering, G.G. et al. (2023) Hubungan waktu tunggu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien.
- [5]. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 9 Tahun 2014 Tentang Klinik (2014).
- [6]. Sugiyono (2019) Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, R&D dan Penelitian Tindakan. Bandung: Alfabeta.