



## **Dampak Pengalaman Pasien yang Mempengaruhi Loyalitas Pasien di Rumah Sakit**

Masjadi<sup>1</sup>, Safira Salsabilul Jannah<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup> Magister Kesehatan Masyarakat, Universitas muhammadiyah Semarang, Jl. Kedung mundu Raya No. 18, Semarang, 50273

<sup>2</sup> Fakultas Kedokteran, Universitas Muhammadiyah Purwokerto, Jl. Raya Dukuhwaluh, Purwokerto, 53181

Masjadi79@gmail.com; safira.salsa.202@gmail.com

\*Corresponding Author

Informasi artikel	ABSTRAK
Sejarah artikel: Received: 26-02-2025 Revised: 15-03-2025 Accepted: 29-04-2025	Loyalitas pasien merupakan indikator penting dalam keberhasilan Rumah Sakit. Loyalitas ini tidak hanya berujung pada kunjungan ulang pasien, tetapi juga dapat meningkatkan reputasi rumah sakit di mata masyarakat. Sebuah studi menunjukkan bahwa pasien yang merasa puas dengan layanan kesehatan cenderung merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain, yang berkontribusi pada peningkatan jumlah pasien baru. Hal ini menunjukkan bahwa pengalaman pasien yang baik dapat menjadi alat pemasaran yang efektif. Sehingga penelitian ini dilakukan untuk mengetahui faktor pengalaman pasien yang mempengaruhi loyalitas dan cara rumah sakit dapat meningkatkan pengalaman pasien. Metode: Penelitian ini termasuk dengan penelitian <i>systematic literature review</i> . Yang mana artikel ini menggunakan diagram prisma untuk memilih artikel. Dengan menggunakan platform seperti google scholar ditemukan artikel yang sesuai. Hasil: Hasil analisa 17 artikel yang telah ditemukan diketahui bahwa semua artikel menunjukkan adanya pengaruh antara pengalaman pasien terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit. Semuanya menyampaikan bahwa terdapat hubungan yang signifikan terhadap keduanya.
<b>Kata kunci:</b> Loyalitas pasien, Pengalaman pasien, Rumah Sakit.	<b>ABSTRACT</b> <i>Patient loyalty is an important indicator of hospital success. This loyalty not only leads to repeat visits, but can also improve the hospital's reputation in the eyes of the community. A study shows that patients who feel satisfied with healthcare services are likely to recommend the hospital to others, which contributes to an increase in the number of new patients. This suggests that a good patient experience can be an effective marketing tool. So this study was conducted to determine the patient experience factors that influence loyalty and how hospitals can improve patient experience. Methods: This study included a systematic literature review. Which this article uses a prism diagram to sort articles. By using platforms such as google scholar, suitable articles were found. Results: The results of analyzing 17 articles that have been found, it is known that all articles show the influence between patient experience and patient loyalty in hospitals. All of them conveyed that there was a significant relationship between the two.</i>
<b>Key word:</b> Customer Loyalty, Hospitals, Patient Experience.	

### **Pendahuluan**

Pengalaman pasien dalam sektor kesehatan merupakan aspek yang sangat penting dan harus diperhatikan oleh setiap rumah sakit. Dalam konteks ini, pengalaman pasien mencakup segala interaksi dan pelayanan yang mereka terima selama proses pengobatan, mulai dari pendaftaran, perawatan, hingga tindak

lanjut. Penelitian menunjukkan bahwa pengalaman positif dapat meningkatkan kepuasan pasien, yang pada gilirannya berkontribusi pada loyalitas pasien terhadap rumah sakit. Menurut data dari *World Health Organization (WHO)*, rumah sakit yang memberikan pengalaman pasien yang baik dapat meningkatkan retensi pasien hingga 30% (Gusti et al., 2024).

Loyalitas pelanggan, dalam hal ini pasien, adalah indikator keberhasilan yang krusial bagi rumah sakit. Loyalitas ini tidak hanya berujung pada kunjungan ulang pasien, tetapi juga dapat meningkatkan reputasi rumah sakit di mata masyarakat. Sebuah studi menunjukkan bahwa pasien yang merasa puas dengan layanan kesehatan cenderung merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain, yang berkontribusi pada peningkatan jumlah pasien baru. Hal ini menunjukkan bahwa pengalaman pasien yang baik dapat menjadi alat pemasaran yang efektif (Lubis, 2024).

Hubungan antara pengalaman pasien dan loyalitas sangat erat. Pengalaman yang positif tidak hanya meningkatkan kepuasan, tetapi juga membangun kepercayaan dan hubungan emosional antara pasien dan penyedia layanan kesehatan. Menurut penelitian yang dilakukan terdapat korelasi signifikan antara kualitas layanan yang diterima pasien dan tingkat loyalitas mereka. Ketika pasien merasa dihargai dan diperhatikan, mereka lebih cenderung untuk tetap menggunakan layanan rumah sakit yang sama di masa depan (Suthan Raja et al., 2024)

Memahami dan mengelola pengalaman pasien sangat penting bagi rumah sakit

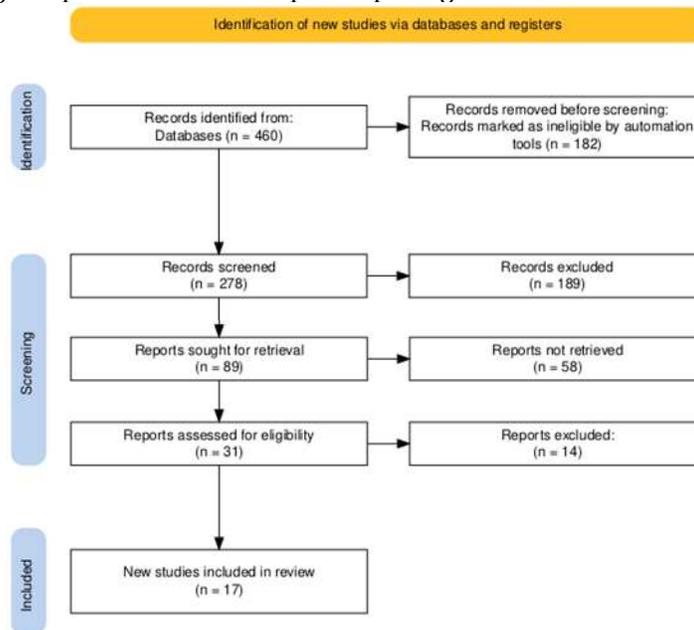
yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan efisiensi operasional. Dengan memanfaatkan data pasien dan umpan balik, rumah sakit dapat mengidentifikasi area untuk perbaikan dan menerapkan strategi untuk meningkatkan kepuasan pasien. Pendekatan ini tidak hanya menguntungkan pasien tetapi juga berkontribusi pada kinerja keuangan yang lebih baik dan keunggulan kompetitif bagi rumah sakit (Khanbhai et al., 2021). Sehingga penelitian ini dilakukan untuk mengetahui faktor pengalaman pasien yang mempengaruhi loyalitas dan cara rumah sakit dapat meningkatkan pengalaman pasien.

**Metode**

Penelitian ini termasuk dengan penelitian *systematic literature review*. Yang mana artikel ini menggunakan diagram prisma untuk memilah artikel nasional hingga internasional dengan pokok bahasan terkait dengan pengalaman pasien terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit. Dengan menggunakan *platform* seperti *google scholar* ditemukan artikel yang sesuai dengan kriteria inklusi yang dipilih. Dalam pemilihan artikel ini peneliti fokus hanya mencari kata kunci yang memang akan di *review* oleh peneliti.

**Prisma**

Penjelasan diagram prisma akan ditampilkan pada gambar dibawah ini.



Gambar 1. Hasil prisma diagram

Kriteria inklusi yang dipilih adalah artikel yang dapat diakses tanpa berbayar, artikel yang memiliki struktur yang lengkap, artikel 5 tahun terakhir serta artikel yang berbahasa Inggris dan Indonesia. Sedangkan kriteria eksklusi yaitu jurnal yang berbayar, menggunakan bahasa selain Inggris dan Indonesia, artikel yang lebih dari 5 tahun terakhir serta artikel yang tidak memiliki struktur yang lengkap serta melenceng dari pokok bahasan yang diteliti. Kata kunci yang digunakan dalam pencarian artikel penelitian berikut ini adalah “*Patient Experience in Hospitals or Customer Loyalty in Hospitals*”. Dari 460 artikel yang

ditemukan ada sebanyak 442 artikel akan di *drop out* karena tidak sesuai dengan kriteria inklusi.

### Hasil dan pembahasan

Hasil analisa 17 artikel yang telah ditemukan diketahui bahwa semua artikel menunjukkan adanya pengaruh antara pengalaman pasien terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit. Semuanya menyampaikan bahwa terdapat hubungan yang signifikan terhadap keduanya.

Tabel 1. Hasil *Study Literature review*

Penulis	Judul	Metode	Sampel	Variabel	Hasil
(Toreh et al., 2023)	<i>The Influence Of Service Quality, Brand Image, And Communication On Patient Satisfaction And Loyalty Of Urology Patient At Siloam Hospital Manado In 2023</i>	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah desain deskriptif-analitik dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini menggunakan teknik <i>purposive sampling</i> dengan jumlah sampel sebanyak 161 responden. Data dikumpulkan melalui kuesioner, dan analisis dilakukan menggunakan <i>structural equation modeling-partial least squares (sem-pls)</i> .	Populasi dalam penelitian ini adalah pasien Urologi di Siloam Hospital Manado. Sedangkan sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 161 responden, yang dipilih menggunakan teknik <i>purposive sampling</i> .	Kualitas Layanan ( <i>Service Quality</i> ), Citra Merek ( <i>Brand Image</i> ), Komunikasi ( <i>Communication</i> ), Kepuasan Pasien ( <i>Patient Satisfaction</i> ), Loyalitas Pasien ( <i>Patient Loyalty</i> ).	1. Kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. 2. <i>Brand</i> Citra juga berkontribusi positif terhadap kepuasan pasien. 3. Kepuasan pasien berperan sebagai mediator yang menghubungkan kualitas layanan, <i>Brand</i> Citra, dan komunikasi dengan loyalitas pasien.
(Z. A. Lubis et al., 2024)	<i>Determinants Of Patient Loyalty In A Regional Hospital - The Impact Of Satisfaction, Image, And Trust</i>	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Penelitian ini mengumpulkan data melalui kuesioner yang disebarakan kepada pasien RSUD R.M. Djoelham Binjai.	Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang dirawat di RSUD R.M. Djoelham Binjai. Sedangkan sampel yang diambil terdiri dari sejumlah 40 individu yang terlibat dalam pengisian kuesioner.	1. Variabel bebas: kepuasan pasien, citra rumah sakit, kepercayaan. 2. Variabel terikat: minat untuk kembali berkunjung	Temuan utama dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien, citra rumah sakit, dan kepercayaan terhadap minat pasien untuk kembali berkunjung ke RSUD R.M. Djoelham Binjai.
(Putri et al., 2024).	<i>The Influence Of Service Quality, Price Fairness, Physical Environment On Patient Loyalty With</i>	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan desain penelitian <i>cross-sectional</i> .	Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien di unit rawat jalan Rumah Sakit Nuraida, khususnya	1. Variabel Bebas: Kualitas Layanan, Keadilan Harga, Lingkungan Fisik, Pengalaman Pasien. 2. Variabel Terikat: Loyalitas Pasien	1. Kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap pengalaman pasien. 2. Keadilan harga juga menunjukkan pengaruh positif dan

Penulis	Judul	Metode	Sampel	Variabel	Hasil
	<i>Patient Experience As An Intervening Variable At Nuraida Hospital Mulia</i>		pasien poli <i>Ob-Gyn</i> . Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 178 responden.		signifikan terhadap pengalaman pasien dan berkontribusi pada loyalitas pasien melalui pengalaman pasien 3. Lingkungan fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengalaman pasien, yang juga berkontribusi pada loyalitas pasien. 4. Pengalaman pasien berfungsi sebagai variabel yang berpengaruh yang memiliki arti bahwa pengalaman pasien dapat memediasi pengaruh dari kualitas layanan, keadilan harga, dan lingkungan fisik terhadap loyalitas pasien.
(Ruby R et al., 2023)	<i>Analysis Of The Effect Of Patient Experience And Patient Satisfaction On Patient Loyalty</i>	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi observasional analitik dengan pendekatan <i>cross-sectional</i> .	Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang mengunjungi dan menggunakan layanan di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Darmo Surabaya selama periode januari hingga september 2022, diambil sampel sebanyak 181 responden yang memenuhi kriteria inklusi.	dalam penelitian ini, variabel bebas ( <i>independen</i> ) adalah pengalaman pasien dan kepuasan pasien. Sedangkan variabel terikat ( <i>dependen</i> ) adalah loyalitas pasien.	Temuan utama dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara pengalaman pasien dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien.
(Monica et al., 2024)	<i>Patient Experience And Effective Communication And Patient Belief Have Positive Prediction On Patient Loyalty To Use Health Services</i>	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian eksplanatori kausal dengan pendekatan potong lintang ( <i>cross-sectional</i> ).	Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang memiliki asuransi kesehatan BPJS yang telah menerima perawatan lebih dari dua kali di poliklinik penyakit dalam di Rumah Sakit Dompot Dhuafa. Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 280 orang.	1. variabel bebas: pengalaman pasien (x1), komunikasi efektif (x2) 2. variabel terikat: loyalitas pasien (y).	1. pengalaman pasien dan komunikasi efektif memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. 2. kepercayaan berfungsi sebagai variabel yang memperkuat hubungan antara pengalaman pasien dan komunikasi efektif terhadap loyalitas pasien.
(Palupi Robustin et al., 2024)	<i>Service Delivery System And Satisfaction In Influencing Customer Loyalty At Balung Regional Hospital</i>	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei, yang merupakan jenis metode penelitian kuantitatif.	Populasi dalam penelitian ini adalah pasien di Rumah Sakit daerah Balung. jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 80 orang.	1. bebas: interaksi layanan (x1), layanan fisik ( <i>servicescape</i> ) (x2), kepuasan ( <i>satisfaction</i> ) (x3) 2. variabel terikat: loyalitas ( <i>loyalty</i> ) (y).	1. Penelitian menunjukkan bahwa interaksi layanan ( <i>service encounter</i> ) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan di Rumah Sakit daerah Balung. 2. Temuan juga menunjukkan bahwa layanan fisik atau <i>servicescape</i> , yang mencakup aspek fisik dari Rumah Sakit seperti desain interior, kenyamanan area

Penulis	Judul	Metode	Sampel	Variabel	Hasil
					tunggu, dan fasilitas lainnya, juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien.
(Zebua et al., 2024)	<i>The Impact Of Marketing Mix And Patient Experience On Public Patient Loyalty In Hospitals: Satisfaction As An Intervening Variable</i>	Studi ini menggunakan desain penelitian survei, yang merupakan metodologi penelitian kuantitatif.	Populasi untuk penelitian ini terdiri dari klien Rumah Sakit daerah Balung. Ukuran sampel ditetapkan minimal 80 peserta.	1. variabel independen: <i>service encounter</i> (x1), <i>servicescape</i> (x2), kepuasan (x3) 2. variabel dependen: <i>loyalitas</i> pelanggan (y).	1. Kepuasan pelanggan secara signifikan mempengaruhi loyalitas di Rumah Sakit Balung. 2. <i>Servicescape</i> , yang mengacu pada lingkungan fisik rumah sakit, juga memiliki dampak penting pada loyalitas pelanggan. 3. Studi ini menyoroti bahwa pertemuan layanan berdampak positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.
(Ratri & Aini, 2025)	<i>The Effect of The Mediation Role of Value Co-Creation on Patient Participation and Customer Relationship Management (CRM) on Patient Loyalty</i>	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengumpulan data melalui kuesioner, metodologi kuantitatif.	Populasi dalam penelitian ini adalah 3.750 pasien rawat jalan dari rumah sakit x pada tahun 2022. Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 107 responden.	Variabel bebas (independen) adalah kepercayaan pasien terhadap rumah sakit, sedangkan variabel terikat (dependen) adalah loyalitas pasien rawat jalan.	Temuan utama dari penelitian ini adalah bahwa terdapat hubungan signifikan antara kepuasan pasien dan kepercayaan terhadap layanan di Rumah Sakit X Semarang.
(Chareanporn et al., 2024)	<i>The Service Experience Designed Factor Affecting Customer Loyalty: A Case Study In The Healthcare Business In Thailand</i>	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif.	Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna layanan kesehatan di Thailand. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 385 individu, yang ditentukan berdasarkan rumus <i>cochran</i> dengan tingkat kepercayaan 95% dan kesalahan yang diizinkan sebesar 5% .	Variabel bebasnya adalah faktor-faktor pengalaman layanan yang mempengaruhi loyalitas pelanggan. Sedangkan variabel terikatnya adalah loyalitas pelanggan itu sendiri, yang diukur melalui penggunaan layanan berulang, loyalitas produk, dan rekomendasi dari mulut ke mulut.	Temuan utama dari penelitian ini adalah bahwa semua lima faktor desain pengalaman layanan secara signifikan mempengaruhi loyalitas pelanggan dalam bisnis kesehatan di thailand. Faktor-faktor tersebut meliputi: identifikasi titik sentuh di seluruh organisasi, evaluasi pengalaman pelanggan di setiap titik sentuh, desain pengalaman yang unik, operasional dan pengukuran kinerja, meningkatkan pengalaman menjadi kenangan yang indah.
(Afiftama & Nasir, 2024)	<i>The Effect Of Brand Image, Brand Trust And Customer Experience On Brand Loyalty</i>	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif.	Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh individu yang menggunakan jasa potong rambut yang berada di Solo Raya. jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 200 responden.	Variabel bebas (independen) terdiri dari: <i>brand image</i> (citra merek), <i>brand trust</i> (kepercayaan merek), <i>customer experience</i> (pengalaman pelanggan). sedangkan variabel terikat (dependen) adalah: <i>brand loyalty</i> (loyalitas merek).	<i>Brand image, brand trust, customer experience</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>brand loyalty</i> pada jasa potong rambut di Solo Raya.
(samy shafik et al., 2024)	<i>Influence Of Innovation Capabilities And Customer Experience On Loyalty: Empirical Study</i>	Metode yang digunakan adalah survei pengumpulan data melalui kuesioner. Data	Populasi dalam penelitian ini adalah pasien di Rumah Sakit Swasta di Mesir. Jumlah sampel yang diambil	1. variabel bebas: kemampuan inovasi ( <i>innovation capabilities</i> ), yang terdiri dari: kemampuan inovasi teknis ( <i>technical</i>	1. Penelitian menemukan bahwa kemampuan inovasi memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap loyalitas pasien di

Penulis	Judul	Metode	Sampel	Variabel	Hasil
	<i>In The Egyptian Private Hospitals</i>	yang dikumpulkan kemudian dianalisis menggunakan <i>structural equation modeling (sem)</i> dengan perangkat lunak <i>amos 26</i> .	dalam penelitian ini adalah 403 responden.	1. <i>innovation capability</i> ) dan kemampuan inovasi ( <i>non-technical innovation capability</i> ) 2. variabel terikat: loyalitas ( <i>loyalty</i> ) dan pengalaman pelanggan ( <i>customer experience</i> ) sebagai variabel mediasi yang mempengaruhi hubungan antara kemampuan inovasi dan loyalitas.	Rumah Sakit swasta di Mesir 2. Pengalaman pelanggan berfungsi sebagai variabel mediasi antara kemampuan inovasi dan loyalitas. ini berarti bahwa kemampuan inovasi yang baik dapat meningkatkan pengalaman pelanggan, yang pada gilirannya meningkatkan loyalitas pasien.
(Suthan Raja et al., 2024)	<i>Association Between Service Quality, Patient Satisfaction And Patient Loyalty In Health Care Service Centers</i>	Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dan diagnostik untuk memahami sikap pasien terhadap kualitas layanan Rumah Sakit dan untuk mendiagnosis masalah yang ada. Analisis varian satu arah ( <i>one way anova</i> ) digunakan untuk melihat hubungan antara profil pasien dan karakteristik kepribadian mereka.	Populasi dalam penelitian ini terdiri dari Semua Rumah Sakit publik dan swasta di distrik Kanyakumari. Secara spesifik, terdapat 39 Rumah Sakit publik dan 295 Rumah Sakit Swasta di daerah tersebut. Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 780 pasien, total responden yang dianalisis adalah 529 pasien.	1. variabel bebas berupa kualitas layanan, kualitas layanan dasar, kualitas layanan tambahan ( <i>value-added service quality</i> ) dan kualitas layanan kritis ( <i>critical service quality</i> ). 2. variabel terikat: kepuasan pasien, loyalitas pasien	1. pasien di rumah sakit swasta melaporkan tingkat responsivitas dan empati yang lebih tinggi dibandingkan dengan pasien di Rumah Sakit Pemerintah. 2. Korelasi positif antara kualitas layanan dan kepuasan serta loyalitas pasien: terdapat korelasi kecil namun positif antara ketiga ukuran kualitas layanan (dasar, tambahan, dan kritis) dengan kepuasan dan loyalitas pasien.
(Makhlouf Issa et al., 2024)	<i>Factor Influence Of High-Quality Service Delivery And Switching Costs On Patient Satisfaction And Loyalty In Libyan Private Hospitals</i>	Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif.	Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang menerima layanan di Rumah Sakit Swasta di Libya. jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 400 responden.	1. variabel bebas: kualitas layanan tinggi ( <i>high-quality service delivery</i> ), biaya berpindah ( <i>switching costs</i> ) 2. variabel terikat: kepuasan pasien ( <i>patient satisfaction</i> ), loyalitas pasien ( <i>patient loyalty</i> )	1. kualitas layanan yang tinggi memiliki dampak positif yang signifikan terhadap kepuasan pasien. 2. Biaya berpindah juga berperan penting dalam mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pasien. 3. Terdapat hubungan positif antara kepuasan pasien dan loyalitas pasien.
(Bentum-Micah et al., 2024)	<i>Health Provider Administration Functions, Patient Satisfaction, And Loyalty: Their Mediation By Patient Healthcare Service Quality Perceptions</i>	Penelitian ini, metode yang digunakan adalah <i>partial least squares structural equation modeling (pls-sem)</i> .	Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang mengunjungi klinik atau praktik umum Rumah Sakit. Penelitian ini melakukan pengumpulan data melalui sensus terhadap pasien tersebut selama periode empat bulan. Namun, jumlah sampel spesifik yang digunakan dalam penelitian ini tidak disebutkan secara eksplisit dalam teks yang tersedia.	1. variabel bebas: kualitas layanan ( <i>perceived service quality</i> ) 2. variabel terikat: kepuasan pasien ( <i>patient satisfaction</i> ) dan loyalitas pasien ( <i>patient loyalty</i> ).	1. Penelitian menemukan bahwa persepsi terhadap kualitas layanan kesehatan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien 2. Penelitian ini mendukung hipotesis bahwa kepuasan pasien berfungsi sebagai mediator dalam hubungan antara kualitas layanan dan loyalitas pasien. 3. Kualitas layanan memiliki dampak total yang lebih signifikan pada niat loyalitas dibandingkan dengan kepuasan pasien, menunjukkan bahwa persepsi kualitas layanan yang baik dapat meningkatkan

Penulis	Judul	Metode	Sampel	Variabel	Hasil
(Wathanakom et al., 2024)	<i>The Cause-And-Effect Model Of Service Quality Of Private Hospital On Brand Loyalty, Mediated By Customer Satisfaction</i>	Desain penelitian yang digunakan pada metode tersebut adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan survei. Penelitian ini juga mengadopsi metode <i>explanatory research</i> untuk menguji hubungan kausal antara variabel-variabel yang diteliti, seperti kualitas layanan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas merek.	Populasi dalam penelitian ini terdiri dari orang-orang thailand yang berusia di atas 18 tahun dan telah mengalami layanan dari Rumah Sakit Swasta dalam enam bulan terakhir. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 400 responden, yang dipilih melalui teknik pengambilan sampel acak bertahap ( <i>multi-stage random sampling</i> ).	1. variabel bebas: kualitas layanan, yang terdiri dari beberapa aspek, yaitu: keandalan ( <i>reliability</i> ), responsivitas ( <i>responsiveness</i> ), jaminan ( <i>assurance</i> ), empati ( <i>empathy</i> ), ketanggapan ( <i>tangibility</i> ) 2. variabel terikat: loyalitas merek ( <i>brand loyalty</i> ) dari Rumah Sakit Swasta, yang diukur melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi.	kepuasan dan loyalitas pasien. 1. Kualitas layanan di Rumah Sakit Swasta memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap loyalitas merek. di antara lima dimensi kualitas layanan, aspek responsivitas diidentifikasi sebagai aspek yang paling penting dalam mempengaruhi loyalitas merek di kalangan pelanggan Rumah Sakit Swasta di Thailand 2. Temuan ini berbeda dengan beberapa studi sebelumnya yang menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan memiliki pengaruh yang lebih kuat dibandingkan kualitas layanan terhadap loyalitas merek.
(Gusti et al., 2024)	<i>The Effect Of Trust And Satisfaction On Outpatient Patient Loyalty At Hospital X</i>	Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah desain kuantitatif dengan pendekatan survei.	Populasi adalah 3.750 pasien rawat jalan yang tercatat pada tahun 2022 di Rumah Sakit X. Jumlah sampel yang diambil untuk penelitian ini adalah 107 responden.	1. Variabel bebas: kepercayaan pasien terhadap rumah sakit (x1) dan kepuasan pasien (x2) 2. Variabel terikat: loyalitas pasien rawat jalan (y).	1. Kepercayaan pasien (x1) memiliki pengaruh negatif yang signifikan terhadap loyalitas pasien (y), dengan nilai signifikansi 0.026, yang berarti semakin tinggi kepercayaan pasien, semakin tinggi pula loyalitas mereka. 2. Kepuasan pasien (x2) memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap loyalitas pasien (y), dengan nilai signifikansi 0.019, menunjukkan bahwa peningkatan kepuasan pasien berbanding lurus dengan peningkatan loyalitas.
(Tantawi et al., 2024)	<i>Impact of Social Media Marketing on Brand Loyalty, through the mediating role of customer experience: An Applied Study in the Egyptian Private Hospitals</i>	Desain penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah desain penelitian kuantitatif dengan pendekatan <i>cross-sectional</i> .	Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap di RSU Dr. R.M. Djoelham Binjai. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 93 pasien.	1. variabel bebas: kepuasan pasien, kepercayaan pasien, citra rumah sakit 2. variabel terikat: loyalitas pasien.	1. Terdapat pengaruh positif yang signifikan antara kepuasan pasien, dan citra rumah sakit terhadap loyalitas pasien 2. Kepuasan pasien terbukti menjadi faktor kunci yang mempengaruhi loyalitas 3. Citra Rumah Sakit dan kepercayaan pasien juga berkontribusi signifikan terhadap loyalitas.

Dalam penelitian ini, responden terdiri dari 200 pasien yang dirawat di Rumah Sakit X. Karakteristik demografis responden meliputi usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan status pekerjaan. Data menunjukkan bahwa 60% responden adalah perempuan, sementara 40% adalah laki-laki. Sebagian besar responden berusia antara 30 hingga 50 tahun, yang mencerminkan populasi pasien dewasa yang lebih mungkin membutuhkan perawatan medis. Selain itu, 45% responden memiliki pendidikan terakhir di tingkat perguruan tinggi, yang menunjukkan bahwa pasien dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi cenderung lebih kritis dalam menilai pengalaman mereka di rumah sakit (Gusti et al., 2024).

Statistik menunjukkan bahwa 70% responden bekerja di sektor formal, sedangkan 30% sisanya adalah pekerja informal atau tidak bekerja. Hal ini penting karena pasien yang bekerja di sektor formal sering kali memiliki akses yang lebih baik terhadap informasi mengenai layanan kesehatan dan cenderung lebih memperhatikan kualitas layanan yang mereka terima. Dengan demikian, karakteristik demografis ini dapat mempengaruhi persepsi dan pengalaman pasien terhadap layanan yang diberikan oleh rumah sakit (Gusti et al., 2024).

Pengalaman pasien yang dilaporkan dalam survei mencakup berbagai aspek, seperti kualitas pelayanan, interaksi dengan tenaga medis, dan fasilitas rumah sakit. Hasil survei menunjukkan bahwa 80% pasien merasa puas dengan pelayanan yang mereka terima, sementara 20% lainnya melaporkan pengalaman negatif, terutama terkait dengan waktu tunggu yang lama dan kurangnya komunikasi dari tenaga medis. Hal ini sejalan dengan temuan yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah faktor kunci dalam menentukan kepuasan pasien (Dwijayanti et al., 2024).

Lebih lanjut, pengalaman positif sering kali terkait dengan interaksi yang baik dengan dokter dan perawat. Sebanyak 75% responden melaporkan bahwa mereka merasa didengarkan dan dihargai selama konsultasi. Ini menunjukkan pentingnya komunikasi yang efektif dalam meningkatkan pengalaman pasien. Di sisi

lain, pengalaman negatif sering kali disebabkan oleh kurangnya perhatian dari petugas medis, yang dapat mengurangi tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan (Ruby R et al., 2023).

Analisis statistik menggunakan metode regresi linier menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara pengalaman pasien dan loyalitas pasien di Rumah Sakit X. Nilai R-squared sebesar 0,65 menunjukkan bahwa 65% variabilitas dalam loyalitas pasien dapat dijelaskan oleh pengalaman pasien. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan bahwa pengalaman pasien yang baik dapat meningkatkan loyalitas mereka terhadap rumah sakit (Z. A. Lubis et al., 2024).

Lebih lanjut, analisis menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan komunikasi dengan tenaga medis memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pasien. Pada tingkat signifikansi 0,05, kualitas pelayanan memiliki nilai  $p < 0,01$ , yang menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan dapat secara langsung meningkatkan loyalitas pasien. Hal ini mengindikasikan bahwa rumah sakit perlu fokus pada peningkatan kualitas layanan untuk mempertahankan dan menarik pasien baru (Z. A. Lubis et al., 2024).

Temuan ini menegaskan pentingnya pengalaman pasien sebagai faktor penentu dalam loyalitas pasien. Pengalaman positif yang dialami pasien dapat mendorong mereka untuk kembali menggunakan layanan rumah sakit dan merekomendasikannya kepada orang lain. Sebagai contoh, dalam kasus Rumah Sakit Y di Thailand, menunjukkan bahwa pasien yang memiliki pengalaman positif cenderung merekomendasikan rumah sakit tersebut kepada keluarga dan teman, yang pada gilirannya meningkatkan jumlah pasien baru (Chareanporn et al., 2024).

Selain itu, komunikasi yang baik antara pasien dan tenaga medis juga berperan penting dalam menciptakan pengalaman positif. Pasien yang merasa didengarkan dan dipahami lebih cenderung untuk merasa puas dan loyal. Oleh karena itu, rumah sakit perlu memberikan pelatihan kepada tenaga medis tentang keterampilan komunikasi

yang efektif, agar mereka dapat memberikan penjelasan yang jelas dan mendengarkan keluhan pasien dengan baik (Yan et al., 2022)

Dengan demikian, untuk meningkatkan loyalitas pasien, rumah sakit harus berinvestasi dalam meningkatkan pengalaman pasien melalui peningkatan kualitas layanan, pelatihan tenaga medis, dan pengelolaan waktu tunggu yang lebih baik. Hal ini tidak hanya akan meningkatkan kepuasan pasien, tetapi juga akan berkontribusi pada reputasi dan keberlanjutan rumah sakit di masa depan (Jessi et al., 2023).

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor utama yang mempengaruhi pengalaman pasien di rumah sakit. Menurut (Dwijayanti et al., 2024), terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Kualitas pelayanan yang baik tidak hanya mencakup keterampilan medis dari tenaga kesehatan, tetapi juga aspek non-medis seperti keramahan, responsif terhadap kebutuhan pasien, dan keterlibatan pasien dalam pengambilan keputusan. Sebuah studi yang dilakukan menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan di klinik rawat jalan dapat meningkatkan kepuasan pasien, yang pada gilirannya berkontribusi pada loyalitas pasien (Rent Geopal & Handoyo, 2024).

Statistik menunjukkan bahwa rumah sakit dengan rating kualitas pelayanan yang tinggi memiliki tingkat loyalitas pasien yang lebih baik. Misalnya, rumah sakit yang berhasil memperoleh akreditasi dari lembaga pengakreditasi nasional sering kali melaporkan tingkat kepuasan pasien di atas 80%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terstandarisasi dan diakui dapat menjadi daya tarik tersendiri bagi pasien (Bezerra Xavier et al., 2024).

Contoh kasus yang relevan adalah Rumah Sakit Darmo yang menerapkan program peningkatan kualitas pelayanan. Setelah implementasi program tersebut, rumah sakit ini mencatat peningkatan signifikan dalam tingkat kepuasan pasien dari 70% menjadi 90% dalam waktu satu tahun. Program ini meliputi pelatihan

untuk staf medis dan non-medis, serta pengenalan sistem umpan balik pasien yang memungkinkan pasien untuk memberikan masukan langsung mengenai pengalaman mereka (Ruby R et al., 2023).

Selain itu, kualitas pelayanan juga dapat diukur melalui model SERVQUAL yang mengidentifikasi lima dimensi utama: keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Penelitian menunjukkan bahwa semua dimensi ini berkontribusi pada persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang mereka terima, dan ini berpengaruh langsung pada tingkat loyalitas mereka terhadap rumah sakit (Yan et al., 2022).

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang baik adalah fondasi penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi pasien. Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan harus menjadi prioritas bagi manajemen rumah sakit agar dapat membangun loyalitas pasien yang berkelanjutan (Yan et al., 2022).

Lingkungan fisik rumah sakit juga memainkan peran penting dalam membentuk pengalaman pasien. Lingkungan yang bersih, aman, dan nyaman dapat memberikan rasa tenang dan kepercayaan bagi pasien. lingkungan rumah sakit yang baik tidak hanya meningkatkan kepuasan pasien tetapi juga dapat memengaruhi persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. (Tran et al., 2024)

Studi lain menunjukkan bahwa elemen-elemen seperti desain interior, pencahayaan, kebersihan, dan aksesibilitas fasilitas kesehatan berkontribusi pada pengalaman keseluruhan pasien. Lingkungan yang tidak nyaman, seperti ruang tunggu yang sempit dan bising, dapat menambah stres bagi pasien, yang pada akhirnya dapat menurunkan tingkat kepuasan dan loyalitas mereka (Kumar, 2024).

Contoh nyata dari pengaruh lingkungan adalah PT. Trimitra Garmedindo Interbuana (TRIMED) yang baru saja melakukan renovasi besar-besaran. Setelah perbaikan, PT. TRIMED

melaporkan peningkatan kepuasan pelanggan dari 75% menjadi 88% dalam survei tahunan. Pelanggan melaporkan bahwa ruang tunggu yang lebih luas dan fasilitas yang lebih modern membuat mereka merasa lebih nyaman selama menunggu (Hapsari et al., 2024).

Lebih lanjut, lingkungan juga mencakup interaksi sosial yang terjadi di rumah sakit. Lingkungan yang ramah dan mendukung antara pasien dan staf medis dapat menciptakan pengalaman yang lebih positif. Penelitian lain menunjukkan bahwa interaksi yang baik antara pasien dan tenaga kesehatan dapat meningkatkan rasa percaya pasien, yang merupakan faktor penting dalam membangun loyalitas (J. Lubis et al., 2024)

Dengan demikian, penting bagi rumah sakit untuk tidak hanya fokus pada aspek medis, tetapi juga memperhatikan lingkungan fisik dan sosial yang dapat memengaruhi pengalaman pasien. Investasi dalam menciptakan lingkungan yang mendukung dapat menghasilkan manfaat jangka panjang dalam hal loyalitas pasien.

### Simpulan

Pengalaman pasien di rumah sakit memiliki dampak yang signifikan terhadap tingkat loyalitas pasien. Berbagai penelitian yang ditampilkan dalam hasil penelitian menunjukkan bahwa pengalaman positif dalam pelayanan kesehatan dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pasien, yang pada gilirannya berkontribusi pada loyalitas mereka terhadap rumah sakit.

Dengan demikian, rumah sakit perlu mengadopsi pendekatan yang lebih holistik dalam memahami dan meningkatkan pengalaman pasien. Ini termasuk pelatihan staf untuk meningkatkan keterampilan komunikasi, pemanfaatan teknologi untuk mempermudah akses informasi, dan pengembangan sistem umpan balik yang efektif untuk mendengarkan suara pasien. Dengan cara ini, rumah sakit tidak hanya dapat meningkatkan loyalitas pasien, tetapi juga membangun reputasi yang kuat di masyarakat.

### Referensi

- Afiftama, I., & Nasir, M. (2024). The Effect of Brand Image, Brand Trust and Customer Experience on Brand Loyalty. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 12(1), 191-202. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v12i1.2403>
- Bentum-Micah, G., Cai, L., Atuahene, S. A., Ameyaw, M. A., Bondzie-Micah, V., & Adu-Yeboah, S. S. (2024). Health provider administration functions, patient satisfaction, and loyalty: Their mediation by patient healthcare service quality perceptions. *Journal of Psychology in Africa*, 34(1), 65-72. <https://doi.org/10.1080/14330237.2024.2314365>
- Bezerra Xavier, P., De Siqueira Silva, Í., Hamana De Macedo Dantas, T., Lopes, R. H., José De Araújo, A., Cabral De Figueirêdo, R., Alice Da Costa Uchôa, S., Scelfo, B., & Occelli, S. (2024). *Patient satisfaction and digital health in primary health care: a scoping review protocol*. <https://doi.org/10.17605/OSF.IO/PUJDB>
- Chareanporn, T., Suwanwong Rodbundith, T., & Boonbumroongsuk, B. (2024). *The Service Experience Designed Factor Affecting Customer Loyalty: A Case Study in The Healthcare Business in Thailand*. 13(1), 270581. <https://doi.org/10.14456/connexion.2024.7>
- Dwijayanti, K. A., Wirajaya, I. W. A., Sukadana, K., & Kusuma, N. Y. (2024). Service Quality Factors that Influence Patient Satisfaction at Buleleng Regional Hospital. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 12(4), 1179-1190. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v12i4.2722>
- Gusti, I., Tania, A., & Cahyanti, D. (2024). The Effect of Trust and Satisfaction on Outpatient Patient Loyalty at Hospital X. *Journal Eduvest*, 4(11), 10773-10783. <http://eduvest.greenvest.co.id>
- Hapsari, A. Y., Hurriyati, R., Hendrayati, H., Rahayu, A., & Wibowo, L. A. (2024). *Brand Trust, Consumer Experience, and Customer Satisfaction Function as Moderating Factors on Customer*

- Loyalty (A Case at PT. Trimitra Garmedindo Interbuana)* (pp. 748-755). [https://doi.org/10.2991/978-94-6463-443-3\\_99](https://doi.org/10.2991/978-94-6463-443-3_99)
- Jessi, R., Leonard, O., & Tritjondro, B. (2023). *Image, Service Quality, Customer Satisfaction as Antecedents to Loyalty, and Performance in Private Hospitals*.
- Khanbhai, M., Anyadi, P., Symons, J., Flott, K., Darzi, A., & Mayer, E. (2021). Applying natural language processing and machine learning techniques to patient experience feedback: A systematic review. In *BMJ Health and Care Informatics* (Vol. 28, Issue 1). BMJ Publishing Group. <https://doi.org/10.1136/bmjhci-2020-100262>
- Kumar, M. (2024). *Exploring the Correlation Between Service Quality and Customer Satisfaction in the Hospitality Industry*. <https://doi.org/10.25215/1201.131>
- Lubis, J., Fitria, E., Indra, A., Eko Broto, B., Manajemen, P., & Ekonomi dan Bisnis, F. (2024). Pengaruh Customer Experience dan Customer Value Terhadap Customer Loyalty. *EKOMA: Jurnal Ekonomi*, 3(5).
- Lubis, Z. A., Nuraini, & Syafitri, R. (2024). Determinants of Patient Loyalty in a Regional Hospital - The Impact of Satisfaction, Image, and Trust. *Jurnal Perilaku Kesehatan Terpadu*, 3. <https://doi.org/10.61963/jpkt.v3i1.99>
- Makhlouf Issa, H. M., Zaidin, N., & Ali, M. I. (2024). Factor Influence of High-Quality Service Delivery and Switching Costs on Patient Satisfaction and Loyalty in Libyan Private Hospitals. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 14(12). <https://doi.org/10.6007/IJARBS/v14-i12/24091>
- Monica, M., Nofiarni, N., & Pamungkas, R. (2024). Patient Experience and Effective Communication and Patient Belief have Positive Prediction on Patient Loyalty to Use. *International Journal of Nursing and Health Services (IJNHS)*, 7(4), 124-130. <https://doi.org/10.35654/ijnhs.v7i4.802>
- Palupi Robustin, T., Latifa Isnaini Putri, N., Hakim, I., Lumajang, G., & Author, C. (2024). Service Delivery System and Satisfaction in influencing Customer Loyalty at Balung Regional Hospital. *Jurnal Ilmu Manajemen Advantage*, 8(1). <https://doi.org/10.30741/adv.v8i1.1315>
- Putri, M. R., Ruswanti, E., & Ramadhan, Y. (2024). The Influence of Service Quality, Price Fairness, Physical Environment on Patient Loyalty with Patient Experience as an Intervening Variable at Nuraida Hospital. *Formosa Journal of Science and Technology*, 3(3), 475-490. <https://doi.org/10.55927/fjst.v3i3.8417>
- Ratri, A. D., & Aini, Q. (2025). The Effect of The Mediation Role of Value Co-Creation on Patient Participation and Customer Relationship Management (CRM) on Patient Loyalty. *JMMR (Jurnal Medicoeticelegal Dan Manajemen Rumah Sakit)*, 13(3), 389-398. <https://doi.org/10.18196/jmmr.v13i3.506>
- Rent Geopal, J., & Handoyo, S. E. (2024). *The Influence of Service Quality, Price, and Hospital Image on Outpatient Satisfaction at the Internal Medicine Clinic of RSD Wongsonogoro Semarang*.
- Ruby R, Shely O, & Djazuly C. (2023). *Analysis Of The Effect Of Patient Experience And Patient Satisfaction On Patient Loyalty*.
- samy shafik, nehal, Ragheb, M. A., Omar, F., & Sadek, H. H. (2024). Influence of Innovation Capabilities and Customer Experience on Loyalty: Empirical Study in the Egyptian Private Hospitals. □□□□□□ 14-1), 0(0, □□□□□□ □□□□□□. <https://doi.org/10.21608/aja.2024.273726.1601>
- Suthan Raja, D., Carter, M., Karthik Subramanian, K., Suthan Raja, Sj., & Carter, Rj. (2024). Association Between Service Quality, Patient Satisfaction And Patient Loyalty In Health Care Service Centers. In *Library Progress International* (Vol. 44, Issue 3). [www.bpasjournals.com](http://www.bpasjournals.com)

- Tantawi, P., Wagih, M., El Aziz, A., Arslan, M., & Nagdy, H. M. (2024). Impact of Social Media Marketing on Brand Loyalty, through the mediating role of customer experience: An Applied Study in the Egyptian Private Hospitals. In *J. Electrical Systems* (Vol. 20, Issue 5). <https://www.researchgate.net/publication/380074994>
- Toreh, C., Sri Surya Wuisan, D., Kunci, K., & Merek, C. (2023). *The Influence Of Service Quality, Brand Image, And Communication On Patient Satisfaction And Loyalty Of Urology Patient At Siloam Hospital Manado In 2023*.
- Tran, V. A., Tran, Q. N., Doan, H. M., La, G. L., Vu, T. D., & Pham, T. H. (2024). How sensory marketing affects perceived service quality and customer satisfaction: study in Vietnam public hospitals. *Journal of Health Organization and Management, ahead-of-print*(ahead-of-print). <https://doi.org/10.1108/JHOM-03-2024-0125>
- Wathanakom, N., Juicharoen, N., & Saranrom, A. (2024). The Cause-and-Effect Model of Service Quality of Private Hospital on Brand Loyalty, Mediated by Customer Satisfaction. *Pakistan Journal of Life and Social Sciences*, 22(1), 5248-5261. <https://doi.org/10.57239/PJLSS-2024-22.1.00387>
- Yan, M., Zhi, M., Xu, Y., Hu, L., & Liu, Y. (2022). Inpatient Satisfaction with Nursing Care and Its Impact Factors in Chinese Tertiary Hospitals: A Cross-Sectional Study. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(24). <https://doi.org/10.3390/ijerph192416523>
- Zebua, L., Irwandy, 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*, 19(1). <https://doi.org/10.24083/apjhm.v19i1.2267>