



PENGARUH FASILITAS FISIK DAN PETUGAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN SERTA IMPLIKASINYA PADA LOYALITAS PASIEN

Renawaty Padatu¹, Winna Roswinna²,

AFILIASI:

^{1,2} Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Winaya Mukti Bandung

*KORESPONDENSI:

Riwayat Artikel : Artikel Masuk: 6 Februari 2026 Diterima: 31 Maret 2026

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh fasilitas fisik dan petugas pelayanan terhadap kepuasan serta implikasinya pada loyalitas pasien pada Puskesmas Gudang Arang Kabupaten Merauke Provinsi Papua Selatan. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan analisis deskriptif dan verifikatif. Pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dengan menggunakan kuesioner disertai dengan teknik observasi dan kepustakaan, teknik pengambilan sampel menggunakan *consecutive sampling*. Pengumpulan data di lapangan dilaksanakan pada tahun 2025. Teknik analisis data menggunakan Analisis Jalur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum fasilitas fisik, petugas pelayanan, kepuasan dan loyalitas pasien cenderung cukup baik dan cukup puas terhadap pelayanan di Puskesmas Gudang Arang Kabupaten Merauke Provinsi Papua Selatan. Terdapat pengaruh fasilitas fisik dan petugas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien baik secara simultan maupun parsial dan kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas pasien di Puskesmas Gudang Arang Kabupaten Merauke Provinsi Papua Selatan.

Kata Kunci : Fasilitas Fisik, Petugas Pelayanan, Kepuasan Serta Loyalitas Pasien

Abstract

This study aims to determine and analyze the influence of physical facilities and service staff on patient satisfaction and its implications on patient loyalty at the Gudang Arang Community Health Center in Merauke Regency, South Papua Province. The research method used is quantitative with a descriptive and verifiable analytical approach. Data collection was conducted through interviews using questionnaires, supplemented by observation and literature review techniques. The sampling technique employed consecutive sampling. Field data collection was carried out in 2025. Data analysis utilized Path Analysis. The results of the study indicate that, in general, physical facilities, service staff, patient satisfaction, and loyalty are relatively good, and patients are generally satisfied with the services provided at the Gudang Arang Health Center in Merauke Regency, South Papua Province. There is an influence of physical facilities and service staff on patient satisfaction and loyalty, both simultaneously and partially, and satisfaction influences patient loyalty at the Gudang Arang Community Health Center in Merauke Regency, South Papua Province.

Keywords: Physical Facilities, Service Staff, Patient Satisfaction and Loyalty

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan hak dan investasi bagi semua warga negara Indonesia. Hak atas kesehatan ini dilindungi oleh konstitusi, seperti : tercantum dalam UUD 1945, Pasal 27 ayat kedua dimana tiap-tiap warga negara berhak atas pekerjaan dan penghidupan yang layak bagi kemanusiaan, lebih lanjut Undang-Undang No. 17 Tahun 2023 tentang kesehatan menyebutkan bahwa kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Pancasila dan Undang-undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945. Disebutkan pula bahwa upaya kesehatan adalah setiap kegiatan dan /atau serangkaian kegiatan yang dilakukan secara terpadu, terintegrasi dan berkesinambungan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk pencegahan penyakit, peningkatan kesehatan, pengobatan penyakit dan pemulihan kesehatan oleh pemerintah dan/atau masyarakat.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia (Permenkes) Nomor 19 Tahun 2024 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat menyatakan bahwa Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) sebagai salah satu jenis fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama memiliki peranan penting dalam sistem kesehatan nasional, khususnya subsistem upaya kesehatan, selanjutnya Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Dalam Sistem Kesehatan Nasional Tahun 2019, menyebutkan bahwa puskesmas adalah sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama dengan mempunyai 3 fungsi, yakni sebagai berikut: pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan, pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama dan pusat pemberdayaan Masyarakat dan Keluarga. Puskesmas Gudang Arang merupakan Faskes Tingkat Pertama BPJS Kesehatan di Kabupaten Merauke Provinsi Papua Selatan, yang beralamat di Kelurahan Kamahedoga, Kec. Merauke, Kabupaten Merauke. Sesuai dengan Permenkes Nomor 19 Tahun 2024, Puskesmas Gudang Arang menyelenggarakan dan mengkoordinasikan Pelayanan Kesehatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/atau paliatif dengan mengutamakan promotif dan preventif di wilayah kerjanya. Berdasarkan jumlah kunjungan pasien Puskesmas Gudang Arang dapat diketahui bahwa selama tahun 2022 mengalami penurunan dibandingkan dengan tahun sebelumnya yaitu tahun 2023.

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas peneliti tertarik untuk mengetahui dan meneliti lebih lanjut tentang fasilitas fisik, personel dan kepuasan pasien. Judul penelitian yang diajukan adalah: "Pengaruh Fasilitas Fisik dan Petugas Pelayanan Terhadap Kepuasan Serta Implikasinya Pada Loyalitas Pasien (Studi Pada Puskesmas Gudang Arang Kabupaten Merauke Provinsi Papua Selatan)"

KAJIAN PUSTAKA

Kepuasan merupakan suatu perasaan yang menunjukkan kesenangan atau kekecewaan seseorang terhadap kinerja atau produk yang muncul setelah

membandingkan antara persepsi/kesan. Persepsi/kesan atas suatu kinerja dan harapan merupakan fungsi dari kepuasan. Pelanggan tidak puas apabila kinerja/produk berada di bawah harapan. Pelanggan merasa puas atau senang apabila kinerja/produk dapat melebihi harapan (Kotler et al., 2019). Kepuasan pelanggan telah tercapai maka perusahaan dapat mempertahankan pelanggan yang lama dan menarik pelanggan yang baru. Dengan tercapainya sebuah kepuasan pelanggan maka pelanggan tersebut dengan sendirinya akan mempunyai kesan yang baik terhadap produk tersebut dan akan menceritakan pengalamannya kepada orang lain untuk ikut menggunakan produk tersebut sehingga akan menguntungkan bagi perusahaan (Ritna Rahmawati Dewi, 2019).

Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Hal ini mempunyai arti peningkatan kualitas layanan akan meningkatkan kepuasan, demikian juga sebaliknya apabila kualitas layanan menurun maka kepuasan pasien juga akan menurun. Semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan oleh klinik maka semakin tinggi kepuasan pasien. Semakin tinggi tingkat kepuasan pasien, maka semakin tinggi loyalitas pasien (Selvi Mayang Sari, 2021;64). Kepuasan pelanggan menempati posisi penting dalam praktek di dunia bisnis karena manfaat yang dapat ditimbulkannya bagi perusahaan. Pertama, banyak peneliti setuju bahwa konsumen yang terpuaskan cenderung akan menjadi loyal (Anderson dkk, 2019: Fornell dkk. 2018). Konsumen yang puas terhadap barang dan jasa yang dikonsumsinya akan mempunyai kecenderungan untuk membeli ulang dari produsen yang sama. Keinginan untuk membeli ulang sebagai akibat dari kepuasan ini adalah keinginan untuk mengulang pengalaman yang baik dan menghindari pengalaman yang buruk (Solomon, 2018). Kedua, kepuasan merupakan faktor yang akan mendorong adanya komunikasi dari mulut ke mulut yang bersifat positif (Solomon, 2018).

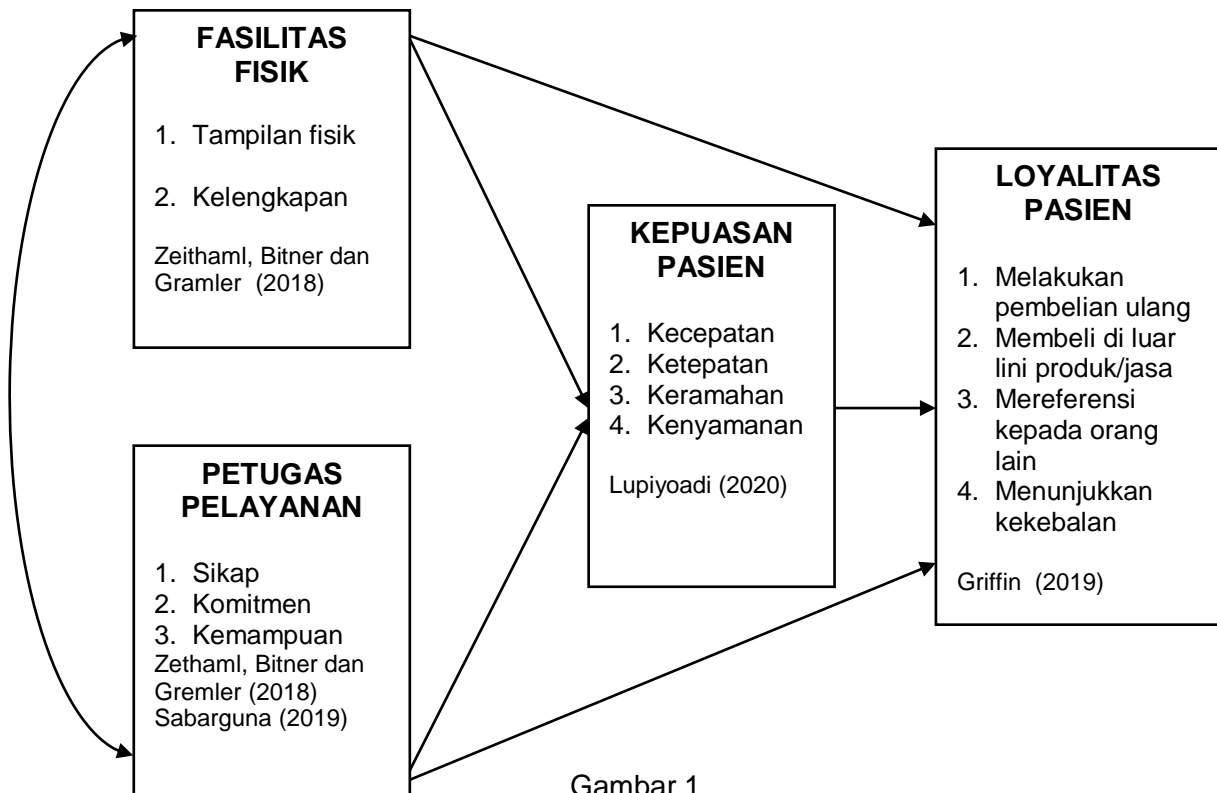
Bentuk dari komunikasi dari mulut ke mulut yang disampaikan oleh orang yang puas ini bisa berbentuk rekomendasi kepada calon konsumen lain, dorongan kepada rekan untuk melakukan bisnis dengan penyedia dimana konsumen puas, dan mengatakan hal-hal yang baik tentang penyedia jasa dimana ia puas (Zeithaml, dkk., 2019). Faktor terakhir dari efek kepuasan konsumen terhadap perilaku adalah konsumen yang puas cenderung untuk mempertimbangkan penyedia jasa yang mampu memuaskan sebagai pertimbangan pertama jika ingin membeli produk atau jasa yang sama.

Kepuasan memiliki dampak yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan yang akan menyebabkan komitmen dalam hubungan bisnis (Burnham et al., 2019), dengan demikian hal ini akan mempengaruhi pelanggan untuk melakukan pembelian berulang (Morgan dan Hunt, 2019). Memang, dampak kepuasan pada komitmen dan retensi bervariasi dalam hubungannya dengan industri, produk atau jasa, lingkungan, dan lain-lain. Beberapa peneliti sepakat bahwa adanya pelanggan yang puas bersifat kondusif ke arah loyalitas pelanggan (Silvestro and Stuart, 2018).

Para pelanggan yang puas dengan suatu produk atau jasa kemungkinan besar akan membeli kembali jika mereka memiliki kesempatan untuk membeli. Kedua, kepuasan pelanggan juga menghasilkan suatu referal yang positif. Ketiga, para pelanggan yang puas akan bersedia membayar lebih banyak atas manfaat yang diterima akan lebih toleran terhadap peningkatan harga. Hasil penelitian ini didukung oleh Fatima (2017) dan Yusri et al. (2017) yang menunjukkan bahwa kepuasan pasien berpengaruh positif terhadap

loyalitas pasien, sehingga kepuasan pasien dapat membantu dalam membangun loyalitas pasien.

Berdasarkan kerangka pemikiran pengaruh fasilitas fisik dan petugas pelayanan terhadap kepuasan pasien serta loyalitas pasien, maka dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1
Paradigma Penelitian

Hipotesis Penelitian

Berdasarkan uraian kerangka pemikiran tersebut diatas, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Fasilitas fisik dan petugas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien baik secara simultan maupun parsial.
2. Fasilitas fisik dan petugas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pasien baik secara simultan maupun parsial.
3. Kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien.

METODE PENELITIAN

Metode Penelitian yang Digunakan

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis statistik deskriptif dan verifikatif. Teknik analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono 2020:147).

Operasionalisasi Variabel

Dalam penelitian ini ada tiga pokok variabel yang akan diteliti, yaitu variabel X, Y dan variabel Z. Variabel-variabel tersebut adalah sebagai berikut:

1. Fasilitas fisik sebagai variabel bebas (*independen*) (X_1). Variabel *independen* (variabel bebas) adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel terikat.
2. Petugas pelayanan sebagai variabel bebas (*independen*) (X_2). Variabel *independen* (variabel bebas) adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel terikat.
3. Kepuasan pasien sebagai variabel *intervening* (Y), adalah variabel yang secara teoritis mempengaruhi hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen menjadi hubungan yang tidak langsung. Variabel ini merupakan variabel penyela/antara variabel *independen* dengan variabel *dependen*, sehingga variabel *independen* tidak langsung mempengaruhi berubahnya atau timbulnya variabel *dependen*.
2. Loyalitas pasien merupakan variabel terikat (*dependen*) (Y)
Variabel terikat adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi akibat dari adanya variabel bebas.

Sumber dan Cara Penentuan Data/Informasi

Dalam penelitian ini, yang menjadi populasi adalah semua pasien rawat jalan yang berobat ke Puskesmas Gudang Arang. Berdasarkan data sekunder kunjungan pasien rata-rata per bulan di Puskesmas Gudang Arang tahun 2023 adalah 2.334 orang. Adapun yang menjadi sampel yang digunakan untuk pengukuran kuesioner adalah sebagian dari populasi pasien Puskesmas Gudang Arang. Sedangkan untuk menentukan jumlah sample (n) diambil dari jumlah data kunjungan pasien per bulan rata-rata adalah 2.334 orang. Untuk mengambil jumlah sample penulis menggunakan rumus Slovin yaitu sebagai berikut :

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

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

d = Tingkat ketidakpercayaan yang diinginkan

Maka perhitungan sample dengan tingkat kepercayaan yang diinginkan sebesar 10% adalah sebagai berikut :

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

$$n = \frac{2.334}{1 + 2.334 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{2.334}{24.34}$$

$$n = 99,97$$

Berdasarkan perhitungan di atas dapat disebutkan bahwa jumlah sampel untuk penelitian ini adalah sebanyak 100 responden. Dalam penelitian ini, diambil 100 responden dengan pertimbangan untuk menghindari *sampling error* artinya semakin besar sampel yang diambil, semakin kecil *standar error*, juga jika

sampel yang diambil semakin besar maka distribusi populasi semakin normal (Trihendradi, 2019: 27)

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini terbagi ke dalam prosedur pengumpulan data dan pengujian validitas serta realibilitas kuesioner penelitian.

Rancangan Analisis data Dan Uji Hipotesis

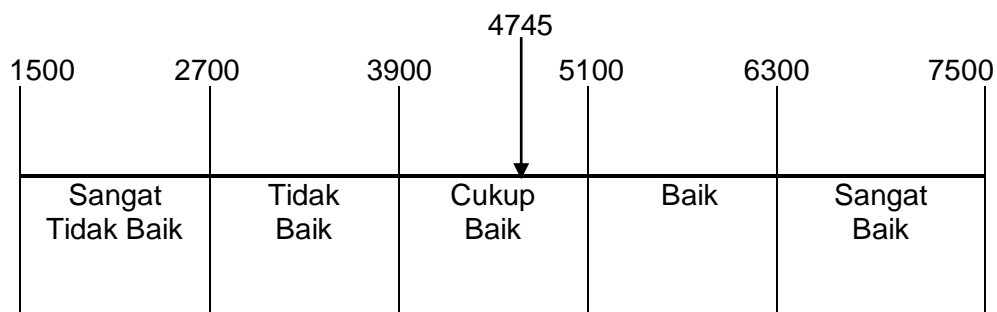
Model analisis jalur digunakan untuk menganalisis pada hubungan antar variabel dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh langsung maupun tidak langsung seperangkat variabel bebas terhadap variabel terikat.

Menurut Riduwan (2016:140) Model analisis jalur digunakan untuk menganalisis pada hubungan antar variabel dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh langsung maupun tidak langsung seperangkat variabel bebas (eksogen) terhadap variabel terikat (endogen). Berdasarkan tujuan dilakukannya penelitian ini, maka variabel yang dianalisis adalah variabel independen yaitu beban kerja dan stress kerja (variabel X), variabel sedangkan variabel dependen adalah kinerja perawat (Y). Dalam penelitian ini yang akan diuji adalah seberapa besar pengaruh beban kerja dan stress kerja terhadap kinerja perawat.

HASIL PEMBAHASAN

Fasilitas Fisik di Puskesmas Gudang Arang

Berikut hasil persentase total skor secara keseluruhan dipetakan menggunakan garis kontinum:

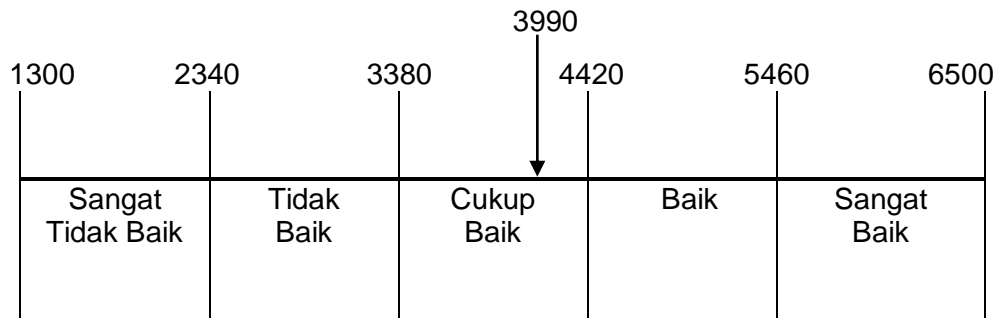


Sumber: Olahan Penulis, 2025

Hasil bobot skor fasilitas fisik di atas menunjukkan nilai 4745 termasuk dalam interval "Cukup Baik". Hal ini mengindikasikan bahwa fasilitas fisik di Puskesmas Gudang Arang yang terdiri dari dimensi tampilan fisik dan kelengkapan diinterpretasikan dalam kriteria cukup baik.

Petugas Pelayanan di Puskesmas Gudang Arang

Berikut hasil persentase total skor secara keseluruhan dipetakan menggunakan garis kontinum:

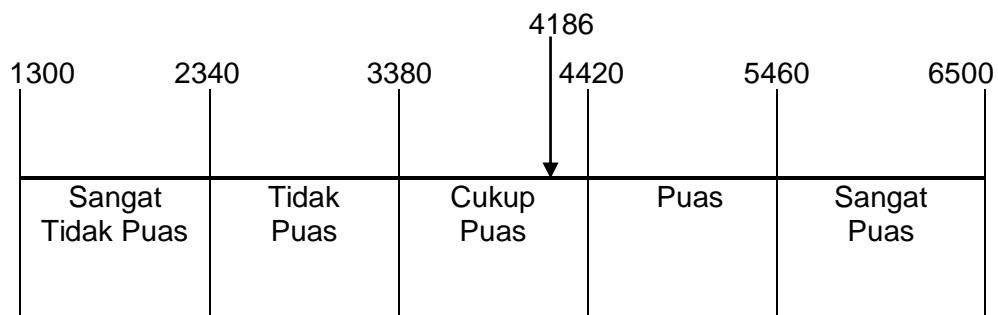


Sumber: Olahan Penulis, 2025

Hasil bobot skor personel di atas menunjukkan nilai 3990 termasuk dalam interval "Cukup Baik". Hal ini mengindikasikan bahwa petugas pelayanan di Puskesmas Gudang Arang yang terdiri dari dimensi sikap, komitmen, dan kemampuan diinterpretasikan dalam kriteria cukup baik.

Kepuasan Pasien di Puskesmas Gudang Arang

Berikut hasil persentase total skor secara keseluruhan dipetakan menggunakan garis kontinum:

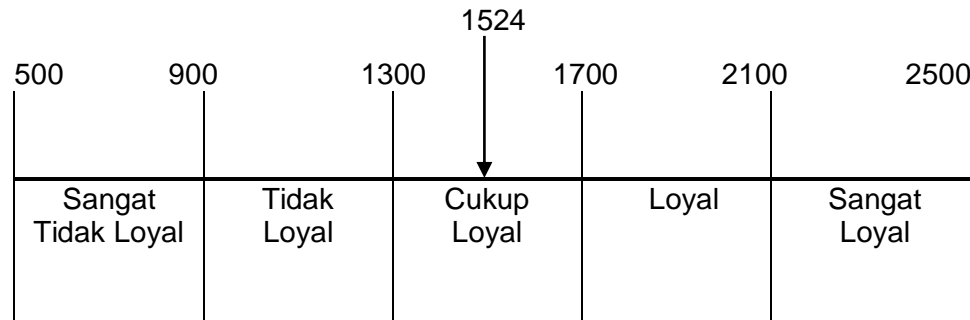


Sumber: Olahan Penulis, 2025

Hasil bobot skor kepuasan pasien di atas menunjukkan nilai 4186 termasuk dalam interval "Cukup Puas". Hal ini mengindikasikan bahwa kepuasan pasien di Puskesmas Gudang Arang yang terdiri dari dimensi kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan diinterpretasikan dalam kriteria cukup baik atau cukup puas.

Loyalitas Pasien di Puskesmas Gudang Arang

Berikut hasil persentase total skor secara keseluruhan dipetakan menggunakan garis kontinum:

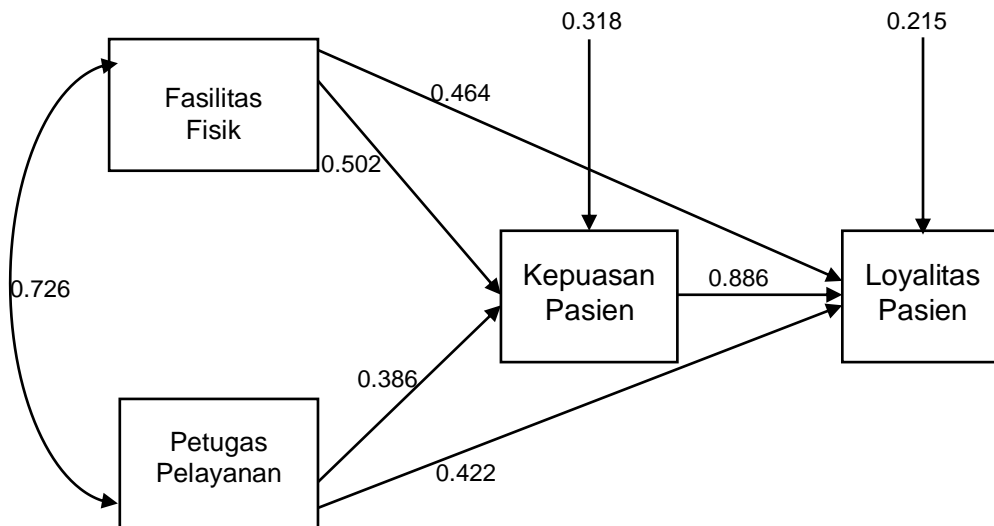


Sumber: Olahan Penulis, 2025

Hasil bobot skor loyalitas pasien di atas menunjukkan nilai 1524 termasuk dalam interval “Cukup Loyal”. Hal ini mengindikasikan bahwa loyalitas pasien di Puskesmas Gudang Arang yang terdiri dari dimensi melakukan pembelian ulang, membeli di luar lini produk/jasa, mereferensi Puskesmas kepada orang lain, dan menunjukkan kekebalan daya tarik dari pesaing diinterpretasikan dalam kriteria cukup loyal.

Pengaruh Fasilitas Fisik dan Petugas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Serta Loyalitas Pasien di Puskesmas Gudang Arang

Berdasarkan perhitungan analisis jalur, maka hasil keseluruhan dari analisis tersebut dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 2
Model Analisis jalur Secara Keseluruhan

Berdasarkan gambar 2 tersebut di atas, dapat dikatakan bahwa masing-masing variabel yaitu fasilitas fisik dan petugas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien dan loyalitas pasien baik secara simultan dan parsial serta kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien di Puskesmas Gudang Arang.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa fasilitas fisik berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Gudang Arang dengan arah hubungan yang positif, dimana semakin baik fasilitas fisik yang dirasakan pasien akan mengakibatkan meningkatnya kepuasan pasien di Puskesmas Gudang Arang. Dalam mencapai tujuan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pasien maka perlu diperhatikan hal yang berperan penting dalam menentukan persepsi kualitas pasien antara lain meliputi peralatan maupun fasilitas yang terdapat di Puskesmas.

Keberadaan fasilitas yang memenuhi kebutuhan pasien seperti kotak saran dan keluhan akan membantu Puskesmas dalam memperoleh informasi mengenai hal-hal apa saja yang diinginkan dan menjadi kebutuhan konsumen. Konsumen akan lebih mudah menyampaikan hal yang menjadi ketidakpuasannya dalam memperoleh pelayanan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa baik peralatan dan fasilitas di Puskesmas yang memadai akan memberikan kepuasan tersendiri bagi pasien dalam memenuhi kebutuhannya. Hal ini dibuktikan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Pudyartono dan Hasanah (2019) yang menunjukkan bahwa secara parsial fasilitas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan.

Bukti fisik yang terdiri dari indikator kelengkapan alat, kebersihan gedung, penampilan karyawan dan ketersediaan tempat parkir (Tjiptono, 2020) apabila diterapkan dengan sebaik-baiknya akan mempengaruhi variabel kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan senang seseorang terhadap kesesuaian kualitas pelayanan, pelayanan yang diharapkan, dan tidak ada pengaduan atau komplain, jasa yang tersedia, kualitas pelayanan dan fasilitas, kinerja, (Harfika dan Abdullah, 2019: 46).

Hasil penelitian yang dilakukan Henry C et.al (2018), menyatakan bahwa faktor-faktor yang diidentifikasi mempengaruhi kepuasan pasien meliputi antrian, tipe dan karakteristik antrian, kepatuhan kunjungan ke Puskesmas dan pengobatan program-program penyakit khusus waktu dispensing obat, sifat penyakit atau presentasi penyakit, status penerimaan pasien, pelaksanaan aturan waktu tunggu, fasilitas, inovasi otomatisasi teknologi dan komputerisasi, efisiensi layanan dan faktor operasional internal. Hasil penelitian Kiyai, Rattu, Maramis, Pangemanan (2018) menyatakan ada pengaruh pelayanan dalam bukti langsung terhadap kepuasan pasien, sedangkan dimensi ketanggapan dan dimensi kehandalan tidak ada hubungan dengan kepuasan pasien. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa fasilitas fisik dan petugas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap loyalitas pasien. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik fasilitas fisik dan petugas pelayanan yang dirasakan pasien maka akan menaikkan loyalitas pasien di Puskesmas Gudang Arang. Dengan meningkatnya fasilitas fisik dan petugas pelayanan maka diharapkan akan meningkat dan loyalitas pasien akan dapat tercipta. Petugas pelayanan sangat penting sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan dan dengan kualitas pelayanan yang baik pasien akan merasa puas (pelayanan sesuai dengan yang diharapkan). Loyalitas yang tinggi akan mengakibatkan perubahan pangsa pasar dan profit bagi penyedia jasa. (Rahayu, S & Suwarni, 2019) Syamsiah (2019) mengungkapkan bahwa manajer jasa perlu membangun peran, nilai yang dirasakan dalam menentukan kepuasan pelanggan. Emosi positif yang diberikan pasien setelah menggunakan layanan

kesehatan Klinik akan menunjukkan kepuasan mereka terhadap layanan Klinik. Penelitian Selnes (2019) menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan mempengaruhi perilaku pembeli yang mana pelanggan yang puas cenderung akan menjadi loyal. Kepuasan konsumen akan menghasilkan dampak positif bagi Klinik. Apabila konsumen merasa puas terhadap layanan Klinik, akan menciptakan penilaian bahwa Klinik telah mampu memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya, loyalitas dapat menjadi hasil dari kepuasan pelanggan Hidajahningtyas (2020). Apabila konsumen merasa puas dengan layanan Klinik maka akan meningkatkan kepercayaan dan keyakinan mereka bahwa Klinik tetap akan memberikan pelayanan yang optimal kepada pasien, sehingga konsumen akan tetap setia untuk menggunakan jasa layanan pada Klinik tersebut di masa yang akan datang. Penelitian yang dilakukan oleh Wulandari (2019) menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kepuasan dengan loyalitas pasien di klinik tersebut. Hasil penelitian Solikhah (2019) juga menunjukkan hasil yang serupa dengan penelitian ini yaitu terdapat pengaruh langsung yang positif dan signifikan antara kepuasan pasien dengan pemanfaatan ulang pelayanan pengobatan.

Suryana dan Muliasari (2019) menyatakan kepuasan konsumen berkontribusi besar pada sejumlah aspek krusial seperti terciptanya loyalitas konsumen terhadap produk atau jasa yang ditawarkan oleh perusahaan, terciptanya reputasi perusahaan yang baik yang baik apabila konsumen merasa puas dan berkurangnya elastisitas harga. Disamping itu, kepuasan juga merupakan salah satu indikator yang penting untuk keberlangsungan perusahaan di masa depan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan yang dinyatakan oleh Setiawan (2018), bahwa instrumen hambatan pindah yang utama di Klinik diantaranya: senioritas dokter, hubungan interpersonal pasien dengan dokter, keramahtamahan dokter, sudah adanya catatan medis sebelumnya, serta kemudahan dalam pembayaran terutama karena adanya kerjasama dengan perusahaan atau asuransi. Hasil analisis ini juga diperkuat oleh studi yang dilakukan Keaveney (2019), yang mengemukakan bahwa hambatan pindah sebagai faktor yang menentukan ada dan tidaknya perilaku pindah dari pelanggan. Kemudian Keaveney juga menyatakan, apabila hambatan pindah pada perusahaan jasa tinggi, mereka dapat terus mempertahankan pelanggan meski tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan rendah.

Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Hal ini mempunyai arti peningkatan kualitas layanan akan meningkatkan kepuasan, demikian juga sebaliknya apabila kualitas layanan menurun maka kepuasan pasien juga akan menurun. Semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan oleh klinik maka semakin tinggi kepuasan pasien. Semakin tinggi tingkat kepuasan pasien, maka semakin tinggi loyalitas pasien (Selvi Mayang Sari, 2021;64). Kepuasan pelanggan menempati posisi penting dalam praktek di dunia bisnis karena manfaat yang dapat ditimbulkannya bagi perusahaan. Pertama, banyak peneliti setuju bahwa konsumen yang terpuaskan cenderung akan menjadi loyal (Anderson dkk, 2019: Fornell dkk. 2018). Konsumen yang puas terhadap barang dan jasa yang dikonsumsinya akan mempunyai kecenderungan untuk membeli ulang dari produsen yang sama. Keinginan untuk membeli ulang sebagai akibat dari kepuasan ini adalah keinginan untuk mengulang pengalaman yang baik dan menghindari pengalaman yang buruk

(Solomon, 2018). Kedua, kepuasan merupakan faktor yang akan mendorong adanya komunikasi dari mulut ke mulut yang bersifat positif (Solomon, 2018).

Bentuk dari komunikasi dari mulut ke mulut yang disampaikan oleh orang yang puas ini bisa berbentuk rekomendasi kepada calon konsumen lain, dorongan kepada rekan untuk melakukan bisnis dengan penyedia dimana konsumen puas, dan mengatakan hal-hal yang baik tentang penyedia jasa dimana ia puas (Zeithaml, dkk., 2019). Faktor terakhir dari efek kepuasan konsumen terhadap perilaku adalah konsumen yang puas cenderung untuk mempertimbangkan penyedia jasa yang mampu memuaskan sebagai pertimbangan pertama jika ingin membeli produk atau jasa yang sama.

Kepuasan memiliki dampak yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan yang akan menyebabkan komitmen dalam hubungan bisnis (Burnham et al., 2019), dengan demikian hal ini akan mempengaruhi pelanggan untuk melakukan pembelian berulang (Morgan dan Hunt, 2019). Memang, dampak kepuasan pada komitmen dan retensi bervariasi dalam hubungannya dengan industri, produk atau jasa, lingkungan, dan lain-lain. Beberapa peneliti sepakat bahwa adanya pelanggan yang puas bersifat kondusif ke arah loyalitas pelanggan (Silvestro and Stuart, 2018). Para pelanggan yang puas dengan suatu produk atau jasa kemungkinan besar akan membeli kembali jika mereka memiliki kesempatan untuk membeli. Kedua, kepuasan pelanggan juga menghasilkan suatu referral yang positif. Ketiga, para pelanggan yang puas akan bersedia membayar lebih banyak atas manfaat yang diterima akan lebih toleran terhadap peningkatan harga.

Loyalitas merupakan tujuan utama para perusahaan untuk mengembangkan bisnisnya, kekuatan pelanggan sebagai salah satu kunci sukses dalam bisnis. Loyalitas pelanggan adalah sebagai kondisi dimana pelanggan mempunyai sikap positif terhadap suatu objek, mempunyai komitmen dan bermaksud meneruskan pembeliannya dimasa mendatang (Mowen dan Minor, 2019). Menurut Marcelitha (2018) bahwa loyalitas dipengaruhi oleh kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, dan harga. Sedangkan menurut Michelle dan Siagian (2019) loyalitas dipengaruhi oleh kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, dan fasilitas. Penelitian ini mencoba menggabungkan dua penelitian tersebut untuk menguji industri rumah sakit. Adapun tujuan penelitian ini adalah menguji pengaruh kepuasan pasien, kualitas pelayanan, harga dan fasilitas terhadap loyalitas pasien non BPJS

KESIMPULAN

1. Fasilitas fisik di Puskesmas Gudang Arang Kabupaten Merauke Provinsi Papua Selatan yang terdiri dari dimensi tampilan fisik dan kelengkapan diinterpretasikan dalam kriteria cukup baik. Terdapat beberapa indikator disarankan menjadi fokus perbaikan yaitu penyampaian informasi tentang jenis jasa/pelayanan cukup lengkap dan fasilitas parkir tersedia cukup mencukupi.
2. Petugas pelayanan di Puskesmas Gudang Arang Kabupaten Merauke Provinsi Papua Selatan yang terdiri dari dimensi sikap, komitmen dan kemampuan diinterpretasikan dalam kriteria cukup baik. Terdapat beberapa indikator disarankan menjadi fokus perbaikan yaitu mengenai petugas cukup cepat tanggap terhadap masalah pasien, dan petugas cukup bersifat jujur.

3. Kepuasan pasien di Puskesmas Gudang Arang Kabupaten Merauke Provinsi Papua Selatan yang terdiri dari dimensi kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan diinterpretasikan dalam kriteria cukup baik. Terdapat beberapa indikator disarankan menjadi fokus perbaikan yaitu keramahan perawat ketika melayani pasien, prosedur mendapatkan pelayanan, dan dokter cukup cepat tanggap dalam melayani pasien.
4. Loyalitas pasien di Puskesmas Gudang Arang Kabupaten Merauke Provinsi Papua Selatan yang terdiri dari dimensi melakukan pembelian ulang, membeli di luar lini produk/jasa, mereferensi Puskesmas kepada orang lain, dan menunjukkan kekebalan daya tarik dari pesaing diinterpretasikan dalam kriteria cukup loyal. Loyalitas pasien sangat penting bagi fasilitas kesehatan karena berdampak pada keberhasilan jangka panjang.
5. Terdapat pengaruh fasilitas fisik dan petugas pelayanan terhadap kepuasan pasien secara simultan dan parsial, dimana semakin baik fasilitas fisik dan petugas pelayanan yang dirasakan pasien maka akan meningkatkan kepuasan pasien di Puskesmas Gudang Arang Kabupaten Merauke Provinsi Papua Selatan.
6. Terdapat pengaruh fasilitas fisik dan petugas pelayanan terhadap loyalitas pasien secara simultan dan parsial, dimana semakin baik fasilitas fisik dan petugas pelayanan yang dirasakan pasien maka akan meningkatkan loyalitas pasien di Puskesmas Gudang Arang Kabupaten Merauke Provinsi Papua Selatan.
7. Terdapat pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien di Puskesmas Gudang Arang Kabupaten Merauke Provinsi Papua Selatan. Nilai positif ini mengindikasikan bahwa kepuasan yang dirasakan pasien meningkat, maka loyalitas pasien juga semakin meningkat. Demikian pula sebaliknya bahwa semakin rendah kepuasan yang dirasakan pasien, maka loyalitas pasien juga semakin rendah. Adanya peningkatan kepuasan pada pasien tentu berdampak pada loyalitas pasien

SARAN

1. Berkaitan dengan penyampaian informasi yang kurang lengkap pihak Puskesmas bisa menerapkan segmentasi pasar misalnya mengutamakan channel *offline* (kunjungan) sebagai saluran pelayanan yang diutamakan bagi kelompok pasien lanjut usia. Hal ini didorong karena secara umum, generasi lanjut usia sering merasa kesulitan saat menggunakan channel *online* seperti media sosial atau aplikasi digital serta untuk fasilitas parkir di puskesmas meliputi penataan lahan parkir yang teratur, penambahan area parkir yang memadai untuk mengatasi volume pengunjung yang tinggi, penerapan sistem parkir yang efisien untuk menjaga keamanan dan kenyamanan, serta fasilitas parkir khusus seperti area untuk disabilitas dan sepeda motor untuk meningkatkan aksesibilitas dan kenyamanan seluruh pengunjung.
2. Berkaitan dengan petugas dalam melayani kurang cepat, upaya yang dapat dilakukan dengan cara mendidik dan melatih seluruh petugas tentang strategi penanganan keluhan yang efektif, penggunaan komunikasi yang sesuai dengan karakteristik pasien, dan berbagai pelatihan lainnya yang dapat meningkatkan kemampuan komunikasi verbal serta disarankan dapat meningkatkan penggunaan rekam medis *online* sebagai salah satu wujud

pelayanan kepada pasien yang prima serta untuk mendorong kejujuran petugas pelayanan puskesmas, diperlukan kombinasi dari peningkatan SDM melalui pelatihan etika dan integritas, sistem manajemen yang transparan, serta pengawasan dan evaluasi kinerja yang ketat oleh manajemen puskesmas dan masyarakat. Selain itu, budaya organisasi yang menjunjung tinggi kejujuran dan adanya mekanisme pengaduan yang efektif juga penting untuk menciptakan lingkungan kerja yang akuntabel dan mendorong perilaku jujur dari petugas

3. Kepuasan pasien di Puskesmas berada pada kriteria cukup puas, perlu perbaikan dalam hal keramahan perawat dalam melayani pasien, perawat disarankan untuk tersenyum, bersikap ramah, dan menyapa dengan sopan. Perawat juga perlu membangun empati, mendengarkan dengan saksama, memberikan bantuan yang dibutuhkan pasien, serta melakukan komunikasi yang jelas dan informatif untuk menciptakan pengalaman pelayanan yang positif dan meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan
4. Untuk melayani pasien dengan cepat dan tanggap, dokter perlu mendengarkan keluhan pasien dengan saksama, memberikan penjelasan yang jelas dan mudah dipahami, mengajukan pertanyaan yang tepat, dan menyediakan bantuan atau solusi secepatnya. Selain itu, membangun komunikasi yang baik dan bersikap sopan serta ramah juga penting untuk meningkatkan kepuasan pasien serta peningkatan kualitas pelayanan, misalnya dengan melatih petugas kesehatan, memperbaiki sarana prasarana, atau meningkatkan efisiensi proses dalam pendaftaran.
5. Beberapa cara agar pelanggan tidak berpaling kepesaing yaitu dengan memberikan pelayanan yang berbeda, memberikan fasilitas yang lebih lengkap, serta mempertahankan penampilan dokter dan suster yang rapih dan bersih serta keramahan suster kepada pasien dan keluarga yang mengantar atau menjenguk pasien karena hal ini yang memiliki kontribusi cukup besar terhadap kepuasan pasien. Puskesmas juga perlu mempertahankan kebersihan akan kamar inap yang terdiri dari tempat tidur, tempat duduk dan meja karena hal ini memiliki kontribusi yang cukup besar terhadap loyalitas pasien, yang artinya pasien merasa puas akan kebersihan kamar inap sehingga mempengaruhi pasien untuk loyal terhadap Puskesmas. Karena semakin baik kualitas pelayanan akan semakin tinggi tingkat kepuasannya. Jika pasien puas, maka dapat mendorong terjadinya peningkatan loyalitas pasien sehingga tujuan Puskesmas dapat tercapai.
6. Peningkatan komunikasi dengan pasien, misalnya dengan memberikan informasi yang jelas, transparan, dan mudah dimengerti mengenai pelayanan yang ditawarkan.
7. Penelitian ini baru sebagian faktor yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pasien. Jika dilihat dari epsilon-nya (faktor lain yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pasien) masih cukup besar, diantaranya proses pelayanan. Faktor tersebut dapat diteliti lebih lanjut oleh peneliti berikutnya

REFERENCE

- Alma, Buchari, 2018. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Bandung, Alfabeta.
- Armen Patria, Gustop Amatiria. 2019. Dimensi Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan. Vol 13, No 1 (2017).
- Arikunto, Suharsimi, 2016. Prosedur Penelitian, Edisi Revisi, Jakarta: Rineka Cipta.
- Aulia, Adhani, Taufiqurrahman, Hatta. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Layanan Primer. Banjarmasin, Dentino Jurnal Kedokteran Gigi Vol II. No 1. Maret 2017.
- Barnes, James G, 2019. *Secret of Customer Relationship Management*. (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan) Terjemahan Haerudin. Edisi 1, Andi Yogyakarta.
- Brady, Michael K, 2019. An Exploratory Study of Service Value in The USA and Ecuador, *International Journal of Service Industry Management*, Vol. 10 No.5, pp 354-367.
- Constantinides. 2018. The Marketing Mix Revisited: Towards the 21st Century Marketing. *Journal of Marketing Management*. Vol 22. pp 407-438.
- Dedi Maulana, Andi Alim, Ali Imran. 2019. Analisis Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Maccini Sumbala. Vol. 12 No. 2 (2019): Jurnal Kesehatan / Artikel
- Garbarino, Ellen, Mrk S Johnson, 2019. The Different Roles of Satisfaction, Trust, and Commitment in Customer Relationship, *Journal of Marketing*, vol. 63 (April), pp 70 – 87.
- Goldsmith, R.E. 2018. *The personalised marketplace: beyond the 4Ps. Marketing Intelligence and Planning*, Vol. 17 No. 4, pp. 178-185.
- Gurviez, Patrica & Korchia Michael. 2018. *Proposal For A Multidimensional Brand Trust Scale*, 32 nd Emac-Conference-Glasgow. Marketing: Responsible And Relevant
- Halbrook, Svend, 2019. *Marketing Management: A Relationship Approach*, Prentice Hall, Harlow.
- Hoffman, & Betteson, 2018. *Internal Service Quality-An Empirical Assessment*, International Journal of Quality & Reliability Management, Vol. 16 No.8, pp. 783-791, London.
- Husein Umar, 2018. Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Ivy, Jonathan. 2019. A new higher education marketing mix: the 7Ps for MBA marketing. *International Journal of Educational Management*, Vol. 22, No. 4, pp. 288-299. May 13, 2011.
- Joyce Yulianti Silalahi, Arifah Devi Fitriani, Megawati Megawati. 2019. Analisis Mutu Pelayanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas Iii Di Advent Medan. Vol 6 No 1 (2019): Juni 2019: Jurnal Kesehatan Perintis (Perintis's Health Journal) / Articles
- Juanim. 2020. Analisis Jalur Dalam Riset Pemasaran, Pengolahan Data SPSS & Lisrel. Bandung: PT Rafika Aditama.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane, 2019, *Marketing Management*, 15th Edition, Pearson Education Limited, England.

- Kotler, Philip dan Gary Armstrong., 2018. *Principles Of Marketing*, 14th Edition, PrenticeHall Pearson, USA.
- Kumar, S.R. 2018. *Get your marketing mix just right*. Financial Daily from The Hindu Group of Publications.
- Kurtz, David L., Kenneth E. Clow, 2018. *Service Marketing*, First edition, USA : John Wiley & Sons, Inc.
- Lau, RSM, 2018. Quality of Work Life and Performannce. *International od Service Journal Industry Management*, Vol 11 No 5, 2000, pp 422-437
- Lovelock, Christopher, Lauren Wright, 2017. *Principles of Service Marketing and Management*, USA: Prentice-Hall International Edition.
- Manullang, M. 2017. *Managemen Personalia*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2020. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Morgan, RM and Hunt, S.D, 2018. The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing”, *Journal of Marketing*, vol 58, 20-38.
- Payne, Adrian, 2019. *The Essence of Service Marketing*, Prentice Hall, UK, alih bahasa Fandy Tjiptono, 2000, Yogyakarta Andi Offset.
- Rivai, Veithzal dan Sagala Jauvani Ella, 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori ke Parktik*, PT. Rajawali Pers, Jakarta.
- Saladin, Djaslim, 2019. *Intisari Pemasaran dan Unsur-Unsur Pemasaran*, Cetakan Keempat, Linda Karya, Bandung.
- Sitepu, Nirwana. 2018. *Analisis Jalur*. Bandung: Unit Pelayanan Statistik Universitas Padjajaran
- Stanton, William J, 2019. *Prinsip Pemasaran*, Edisi 7, Alih Bahasa : Y. Lamarto dan Sadu Sundaya, Erlangga, Jakarta.
- Stoner, James.A.F. 2019. *Management*, Prentice Hall International, Inc Englewood Cliffs, New York.
- Sumarwan, Ujang. 2018. *Perilaku Konsumen, Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Pusat Penelitian Universitas Mercu Buana: Jakarta.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Suhardi, 2017. *Pemasaran Jasa Konsep dan Implementasi*. Ekonisia Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta.
- Syafrisar Meri. 2018. *Kenyamanan Dan Kepuasan Pasien Dalam Proses Interaksi Pelayanan Keperawatan di RSUD Petala Bumi*. Jurnal Endurance. Vol 3, No 1 (2018).
- Tjiptono, Fandi 2020. *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Walker C, Orville and John W Mullins. 2017. *Marketing Management: A Strategic Decision- Making Approach 7th Edition*, The McGraw Hill Companies, New York USA.
- Widyantoro, 2019. *Statistika Untuk Ekonomi dan Niaga*, Edisi Ketiga, Penerbit Tarsito, Jakarta.
- Zeithaml, Bitner and Gremler. 2018. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the firm*. Fifth edition. New York. Mc. Graw Hill international Edition.