



Pengaruh Citra Rumah Sakit, Lingkungan Fisik, Contact Personal, dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap di RSAU Dr. Esnawan antariksa

Ely Malihah^{1*}, Dicky Yulius Pangkey¹, Titus Indarajaya¹

¹Program Studi Administrasi Rumah Sakit, Universitas Respati Indonesia,
Indonesia

*elymalihah@gmail.com**

Article History:

Received : 26-08-2026

Accepted : 29-08-2026

Keywords: *Brand Image; Citra Rumah Sakit; Lingkungan Fisik; Contact Personnel; Kualitas Pelayanan; Loyalitas Pasien*

Abstract: *Loyalitas pasien merupakan aspek penting dalam membangun hubungan jangka panjang antara rumah sakit dan masyarakat serta meningkatkan citra dan daya saing institusi kesehatan. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh citra rumah sakit, lingkungan fisik, contact personnel, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien rawat inap di RSAU dr. Esnawan Antariksa. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan korelasional. Penelitian dilaksanakan pada Agustus 2025 dengan populasi 1.669 pasien rawat inap periode Januari–Juni 2025. Sampel sebanyak 100 responden ditentukan menggunakan rumus Slovin dan teknik accidental sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa citra rumah sakit, lingkungan fisik, contact personnel, dan kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien ($p < 0,05$). Keempat variabel tersebut secara simultan memberikan kontribusi sebesar 64,2% terhadap loyalitas pasien ($R^2 = 0,642$). Indikator dengan kontribusi tertinggi meliputi reputasi, pencakrayaan, penampilan, dan reliability, sedangkan indikator terendah adalah reputasi, kelembapan, kemampuan, dan responsiveness. Hasil ini menunjukkan perlunya peningkatan kecepatan respons, keterampilan staf, dan pengendalian lingkungan fisik untuk memperkuat kepercayaan, kenyamanan, dan loyalitas pasien.*

PENDAHULUAN

Perkembangan rumah sakit menghadapi persaingan yang semakin kompetitif seiring meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas. Jumlah dan jenis rumah sakit menjadi salah satu indikator kapasitas pelayanan kesehatan suatu wilayah. Berdasarkan Statistik Indonesia 2024, hingga tahun 2023 terdapat 3.155 rumah sakit di Indonesia yang terdiri atas 2.636 rumah sakit umum dan 519 rumah sakit khusus (Prastiandaru, 2024). Di Provinsi DKI Jakarta, jumlah rumah sakit mengalami fluktuasi, yaitu 380 rumah sakit pada 2020, menurun menjadi 346 pada 2022, meningkat menjadi 392 pada 2023, dan kembali menjadi 376 pada 2024 (BPS, 2024). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa sektor pelayanan kesehatan terus berkembang dan menghadapi dinamika kebutuhan serta persaingan pelayanan yang semakin kompleks.

Dinamika preferensi masyarakat juga terlihat dari proporsi pasien rumah sakit pemerintah dan swasta. Pada 2014, proporsi pasien rumah sakit swasta sebesar 19,38%, sedangkan rumah sakit pemerintah sebesar 16,04%. Proporsi pasien rumah sakit swasta meningkat hingga 26,37% pada 2017, tetapi sejak 2018 pasien rumah sakit pemerintah meningkat menjadi 30,85% dan terus mencapai 36,76% pada 2024. Sementara itu, proporsi pasien rumah sakit swasta sebesar 26,78% pada 2024 setelah sebelumnya mencapai 33,20% pada 2023 (BPS, 2024). Pergeseran tersebut menunjukkan semakin pentingnya kemampuan rumah sakit dalam mempertahankan kepercayaan dan loyalitas pasien melalui peningkatan aksesibilitas, mutu, fasilitas, tenaga kesehatan, dan sistem pelayanan.

Dalam kondisi persaingan tersebut, kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor penting dalam mempertahankan keberlangsungan rumah sakit. Rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan memuaskan berpotensi membangun loyalitas pasien. Loyalitas pasien merupakan keterikatan pasien untuk kembali menggunakan layanan rumah sakit secara berulang (Utami et al., 2020). Loyalitas tidak hanya dipengaruhi hasil pengobatan, tetapi juga kualitas pelayanan, kenyamanan fasilitas, serta sikap dan perilaku tenaga kesehatan selama pasien memperoleh perawatan (Solo et al., 2025). Pasien yang loyal cenderung melakukan kunjungan ulang dan merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain sehingga berkontribusi terhadap citra dan daya saing rumah sakit.

Salah satu faktor yang dapat membentuk loyalitas tersebut adalah *brand image*. *Brand image* merupakan persepsi masyarakat terhadap suatu institusi yang terbentuk melalui pengalaman langsung maupun tidak langsung, termasuk persepsi mengenai kualitas pelayanan, profesionalitas tenaga medis, kenyamanan fasilitas, dan keandalan pelayanan kesehatan (Aprilia & Yusriani, 2024). Keller (1993) dalam Karmita et al. (2021) menjelaskan lima dimensi pembentuk *brand image*, yaitu *corporate image*, *corporate identity*, *physical environment*, *contact personnel*, dan *service offering*. Dalam penelitian ini digunakan empat dimensi yang dianggap relevan dan terukur dalam konteks pelayanan rumah sakit, yaitu *corporate image*, *physical environment*, *contact personnel*, dan *service offering* atau kualitas pelayanan. Dimensi *corporate identity* tidak digunakan karena lebih menekankan aspek simbolik dan emosional, seperti logo, slogan, dan nilai

filosofis, yang dinilai kurang relevan dengan fokus pelayanan rumah sakit yang lebih menekankan aspek fungsional dan profesional.

Citra rumah sakit (*corporate image*) merupakan persepsi masyarakat terhadap reputasi dan kredibilitas rumah sakit yang mencerminkan kepercayaan terhadap integritas, profesionalitas, dan tanggung jawab sosial institusi (Tonis et al., 2024), dengan indikator reputasi, kontribusi, dan kesan yang baik (Yunanda et al., 2024). *Physical environment* berkaitan dengan kondisi fisik rumah sakit yang dirasakan pasien, seperti kebersihan, kenyamanan, pencahayaan, dan estetika ruang pelayanan (Tonis et al., 2024), yang dalam penelitian ini diukur melalui suhu, kelembapan, dan pencahayaan (Amri et al., 2022). Sementara itu, *contact personnel* merupakan tenaga medis dan nonmedis yang berinteraksi langsung dengan pasien, seperti dokter, perawat, petugas administrasi, dan staf pelayanan (Tonis et al., 2024), dengan indikator penampilan, kemampuan, dan profesionalisme (Nurliyah et al., 2022). Adapun kualitas pelayanan mencerminkan kemampuan pelayanan medis dan administratif dalam memenuhi atau melampaui harapan pasien, yang meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* (Herudiansyah et al., 2023).

Konteks penelitian ini adalah RSAU Dr. Esnawan Antariksa yang menunjukkan peningkatan jumlah pasien rawat inap, yaitu 1.038 pasien pada 2021, 1.251 pasien pada 2022, 2.014 pasien pada 2023, dan 2.261 pasien pada 2024. Berdasarkan survei pelayanan rawat inap Triwulan I Tahun Anggaran 2024, tingkat kepuasan pasien mencapai 96,5 atau kategori sangat baik, dengan 276 responden dan sekitar 70% di antaranya merupakan keluarga anggota TNI. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa rumah sakit memiliki tingkat kepuasan yang tinggi, tetapi peningkatan jumlah pasien tetap perlu diikuti dengan upaya mempertahankan loyalitas melalui penguatan citra dan kualitas pelayanan.

Penelitian sebelumnya oleh Niartiningsih et al. (2024) menunjukkan adanya hubungan antara *brand image* dan loyalitas pasien. Namun, penelitian ini secara khusus menganalisis empat dimensi *brand image*, yaitu citra rumah sakit, lingkungan fisik, *contact personnel*, dan kualitas pelayanan, terhadap loyalitas pasien rawat inap di RSAU Dr. Esnawan Antariksa.

Pertanyaan penelitian ini adalah: apakah citra rumah sakit, lingkungan fisik, *contact personnel*, dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap loyalitas pasien rawat inap di RSAU Dr. Esnawan Antariksa? Penelitian bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh keempat variabel independen tersebut, baik secara simultan maupun parsial, terhadap loyalitas pasien rawat inap. Ruang lingkup penelitian mencakup lima variabel, yaitu empat variabel independen (*corporate image*, *physical environment*, *contact personnel*, dan kualitas pelayanan) serta satu variabel dependen berupa loyalitas pasien, dengan subjek penelitian pasien yang menjalani rawat inap di RSAU Dr. Esnawan Antariksa.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan desain korelasional. Penelitian ini dilaksanakan di RSAU dr. Esnawan Antariksa bulan Agustus 2025. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang menjalani rawat inap di RSAU dr. Esnawan Antariksa pada periode bulan Januari – Juni 2025 yakni 1669 pasien. Penentuan besar sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan rumus slovin dan didapatkan 100 sampel.

Instrumen penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah kuesioner dengan skala likert 4 poin dimana 1 = sangat tidak setuju, 2 = tidak setuju, 3 = setuju, dan 4 = sangat setuju.

Pada uji validitas dan reliabilitas dilakukan menggunakan *pilot study* kepada 30 responden dengan mengambil pasien yang bukan sebagai responden penelitian. Berdasarkan hasil uji validitas terlihat bahwa terdapat 1 pertanyaan citra rumah sakit dan 4 item pernyataan kualitas pelayanan yang tidak valid yakni dengan nilai signifikansi $> 0,05$. Sehingga item tersebut dihapus karena tidak layak untuk dilakukan pengujian selanjutnya. Berdasarkan hasil uji reliabilitas, menunjukkan bahwa masing-masing variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0.60 sehingga dinyatakan semua variabel dikatakan reliabel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Univariat

Tabel 1. Distribusi frekuensi

Karakteristik	Frekuensi	Persentase
Usia		
< 30 tahun	47	47
30 – 39 tahun	22	22
40 – 49 tahun	13	13
> 49 tahun	18	18
Jenis Kelamin		
Laki-laki	43	43
Perempuan	57	57
Pendidikan		
SD	10	10
SMP	12	12
SMA	59	59
Diploma	2	2
S1	15	15
S2	2	2
Status pernikahan		
Belum menikah	37	37
Sudah menikah	63	63
Fasilitas Kesehatan		
Asuransi	4	4
BPJS	77	77

Karakteristik	Frekuensi	Persentase
Umum	19	19
Hubungan		
Adik	4	4
Anak	8	8
Istri	3	3
Kakak	2	2
Keponakan	2	2
Orang Tua	3	3
Pasien Sendiri	76	76
Saudara/lainnya	1	1
Suami	1	1
Total	100	100

Penelitian ini melibatkan 100 pasien rawat inap di RSAU dr. Esnawan Antariksa, dengan mayoritas responden berusia <30 tahun (47%), diikuti usia 30–39 tahun (22%), >49 tahun (18%), dan 40–49 tahun (13%), dengan proporsi perempuan (57%) sedikit lebih tinggi dibanding laki-laki (43%). Tingkat pendidikan didominasi lulusan SMA (59%), kemudian S1 (15%), SMP (12%), SD (10%), serta lulusan Diploma dan S2 masing-masing 2%. Sebagian besar responden sudah menikah (63%) dan memanfaatkan BPJS sebagai fasilitas kesehatan utama (77%), sementara 19% menggunakan layanan umum dan 4% asuransi swasta. Berdasarkan hubungan dengan pasien, mayoritas merupakan pasien sendiri (76%), sedangkan sisanya adalah anggota keluarga seperti anak (8%), adik (4%), istri (3%), orang tua (3%), dan lainnya masing-masing di bawah 3%.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Citra Rumah Sakit (X1)

Pernyataan	Frekuensi Jawaban (n=100)				Rata-rata
	SS	S	TS	STS	
X1.1	32	65	3	0	3,29
X1.2	37	58	5	0	3,32
X1.3	37	51	8	4	3,21
X1.4	31	66	3	0	3,28
X1.5	18	68	13	1	3,03
X1.6	25	57	17	1	3,06
X1.7	31	61	7	1	3,22
Rata-rata Total					3,20

Berdasarkan hasil survei terhadap 100 responden, variabel Citra Rumah Sakit (X1) menunjukkan bahwa citra rumah sakit secara umum dinilai baik oleh responden. Sebagian besar responden menyatakan setuju atau sangat setuju bahwa rumah sakit memiliki reputasi positif, memberikan pelayanan yang memuaskan, serta berada di lokasi yang strategis. Penilaian terhadap transparansi informasi harga dan kelengkapan fasilitas cenderung lebih rendah dibandingkan aspek lainnya, meskipun tetap berada pada kategori baik.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Variabel Lingkungan Fisik (X2)

Pernyataan	Frekuensi Jawaban (n=100)				Rata-rata
	SS	S	TS	STS	
X2.1	33	62	4	1	3,27

Pernyataan	Frekuensi Jawaban (n=100)				Rata-rata
	SS	S	TS	STS	
X2.2	39	51	10	0	3,29
X2.3	30	58	12	0	3,18
X2.4	29	61	8	2	3,17
X2.5	34	63	3	0	3,31
X2.6	28	57	12	3	3,10
Rata-rata Total					3,22

Hasil pada tabel menunjukkan bahwa aspek kenyamanan fisik ruangan secara umum dinilai baik oleh responden. Suhu ruangan mendapat penilaian positif, di mana mayoritas responden merasa suhu berada pada kisaran yang nyaman dan tidak mengganggu aktivitas. Kelembapan ruangan juga dinilai cukup sesuai, meskipun nilainya sedikit lebih rendah dibanding aspek suhu dan pencahayaan, yang mengindikasikan masih adanya sebagian responden yang merasa kelembapan belum sepenuhnya ideal. Pencahayaan ruangan memperoleh penilaian tertinggi, mencerminkan bahwa intensitas cahaya dinilai memadai untuk beraktivitas tanpa menimbulkan rasa silau. Secara keseluruhan, nilai rata-rata total sebesar 3,22 menunjukkan bahwa kenyamanan fisik ruangan berada pada kategori baik, dengan peluang perbaikan terutama pada pengaturan kelembapan dan pencahayaan yang lebih merata.

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Variabel *Contact Personnel* (X3)

Pernyataan	Frekuensi Jawaban (n=100)				Rata-rata
	SS	S	TS	STS	
X3.1	38	59	3	0	3,35
X3.2	31	49	17	3	3,08
X3.3	28	53	17	2	3,07
X3.4	34	56	9	1	3,23
X3.5	31	64	4	1	3,25
X3.6	33	63	3	1	3,28
X3.7	35	56	8	1	3,25
Rata-rata Total					3,22

Tabel 4 menunjukkan bahwa kualitas *contact personnel* rumah sakit dinilai baik dengan rata-rata total 3,22. Penampilan bersih dan rapi dari dokter dan perawat menjadi aspek paling menonjol, diikuti sikap ramah, sopan, serta tanggung jawab petugas apotek dalam memberikan obat. Namun, beberapa aspek seperti penggunaan atribut pakaian yang mudah dikenali, kemampuan menanggapi keluhan, dan keterampilan memberikan informasi memperoleh nilai lebih rendah meski tetap dalam kategori baik, sehingga masih terdapat ruang perbaikan terutama pada komunikasi medis dan kemudahan identifikasi petugas.

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan (X4)

Pernyataan	Frekuensi Jawaban (n=100)				Rata-rata
	SS	S	TS	STS	
X4.1	38	58	4	0	3,34
X4.2	33	61	6	0	3,27
X4.3	38	52	8	2	3,26
X4.4	40	56	3	1	3,35

Pernyataan	Frekuensi Jawaban (n=100)				Rata-rata
	SS	S	TS	STS	
X4.5	27	59	13	1	3,12
X4.6	32	51	16	1	3,14
X4.7	44	46	8	2	3,32
X4.8	40	49	10	1	3,28
X4.9	42	48	8	2	3,30
Rata-rata Total					3,26

Tabel di atas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan rumah sakit secara keseluruhan dinilai baik dengan rata-rata total 3,26. Aspek dengan penilaian tertinggi adalah kesiapan dokter dan perawat dalam membantu pasien (3,35) serta kelengkapan fasilitas medis (3,34), mencerminkan kompetensi dan dukungan sarana yang memadai. Kondisi lingkungan yang bersih, aman, dan nyaman, serta sikap sopan dan ramah tenaga medis juga mendapat apresiasi tinggi. Sementara itu, kemampuan komunikasi, keterampilan, dan pengetahuan tenaga medis memperoleh nilai sedikit lebih rendah meskipun tetap berada pada kategori baik.

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Variabel Loyalitas Pasien (Y)

Pernyataan	Frekuensi Jawaban (n=100)				Rata-rata
	SS	S	TS	STS	
Y1	37	59	4	0	3,33
Y2	34	64	2	0	3,32
Y3	34	63	3	0	3,31
Y4	45	50	5	0	3,40
Y5	36	61	3	0	3,33
Y6	36	59	5	0	3,31
Y7	30	69	1	0	3,29
Rata-rata Total					3,33

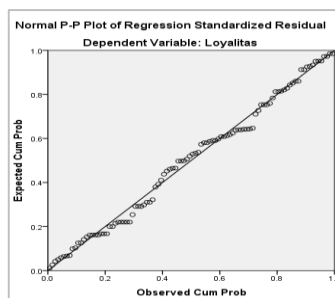
Hasil menunjukkan bahwa loyalitas pasien terhadap rumah sakit berada pada kategori baik dengan rata-rata total 3,33. Kepercayaan bahwa teman atau kerabat juga akan merasa puas jika berobat ke rumah sakit ini memperoleh nilai tertinggi (3,40), diikuti dengan kesediaan untuk menceritakan pengalaman positif, merekomendasikan kepada orang lain, dan kembali menggunakan layanan jika diperlukan. Sementara itu, komitmen untuk tidak berpindah ke rumah sakit lain meskipun ada tawaran menarik dari pihak lain memperoleh nilai terendah (3,29), meskipun tetap berada pada kategori baik.

Analisis Bivariat

1. Uji Asumsi Klasik

Uji ini meliputi uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heterokedastisitas.

a. Uji Normalitas



Gambar 1. Normal Probability Plot

Tabel 8. Hasil uji Kolmogorov Smirnov

<i>Unstandardized Residual</i>	
N	100
Kolmogorov-Smirnov	0,748
Z	
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,631

Hasil uji normalitas diperoleh melalui analisis nilai statistik Kolmogorov-Smirnov, yang menunjukkan nilai signifikansi (sig) sebesar 0,631. Nilai ini lebih besar dari 0,05 ($0,631 > 0,05$). Dari hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa distribusi data dalam penelitian ini cenderung berdistribusi normal.

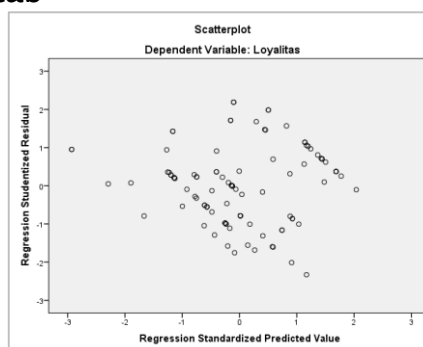
b. Uji Multikolinieritas

Tabel 9. Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel Bebas	Nilai Tolerance	Nilai VIF
Citra Rumah Sakit	0,407	2,459
Lingkungan fisik	0,337	2,971
Contact Personnel	0,266	3,759
Kualitas pelayanan	0,302	3,313

Hasil pengujian menunjukkan bahwa tidak ada multikolinearitas, karena nilai VIF untuk variabel Citra rumah sakit (X1), Lingkungan fisik (X2), Contact Personnel (X3) dan Kualitas pelayanan (X4) kurang dari 10. Selain itu, nilai *tolerance* untuk kedua variabel tersebut juga lebih besar dari 0,1. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa tidak ada korelasi yang signifikan antara variabel independen dalam model regresi, sehingga model regresi dapat digunakan secara layak.

c. Uji Heteroskedastisitas



Gambar 2. Hasil Uji Heterokedastisitas

Berdasarkan hasil pengujian seperti yang terlihat pada Gambar di atas, tidak terlihat pola yang konsisten, dan titik data tersebar di kedua sisi garis nol pada sumbu Y. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa tidak ada tanda-tanda heterokedastisitas dalam data yang digunakan. Dengan demikian, asumsi mengenai homoskedastisitas terpenuhi.

2. Uji Hipotesis (uji t)

Tabel 10. Pengujian Hipotesis dengan uji t

Variabel	B	Std.Error	t	Sig.
Citra	.221	.110	2.003	.048
Lingkungan	.216	.100	2.164	.033
Contact Personnel	.215	.104	2.071	.041
Kualitas pelayanan	.232	.113	2.054	.043

Dari hasil tabel tersebut, nilai t hitung untuk variabel citra (X1) adalah 2,003 dengan nilai signifikansi sebesar 0,048. Karena nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05, maka hipotesis diterima. Sementara itu, untuk variabel lingkungan fisik (X2), nilai t hitung adalah 2,164 dengan nilai signifikansi sebesar 0,033, yang juga lebih kecil dari 0,05. Oleh karena itu, hipotesis untuk variabel lingkungan fisik (X2) juga diterima. Untuk variabel *contact personnel* (X3), nilai t hitung adalah 2,071 dengan nilai signifikansi sebesar 0,041 yang juga lebih kecil dari 0,05. Maka, hipotesis untuk variabel *contact personnel* (X3) juga diterima. Kemudian variabel kualitas pelayanan (X4), nilai t hitung adalah 2,054 dengan nilai signifikansi sebesar 0,043, yang juga lebih kecil dari 0,05. Maka, hipotesis untuk variabel kualitas pelayanan (X4) juga diterima.

Analisis Multivariat

Uji multivariat dalam penelitian ini dilakukan dengan uji analisis regresi linier berganda.

Tabel 11. Hasil Regresi Linier Berganda

Variabel	B	Std.Error
Constan	.489	
Citra	.221	.110
Lingkungan	.216	.100
Contact Personnel	.215	.104
Kualitas pelayanan	.232	.113

Sumber: Olah data SPSS

Persamaan regresi yang terbentuk dari tabel di atas adalah sebagai berikut:

$$Y = 0,489 + 0,221X_1 + 0,216X_2 + 0,215X_3 + 0,232X_4 + e$$

Uji Hipotesis (uji F)

Tabel 12. Pengujian Hipotesis dengan uji F

Nilai F	Signifikansi
42.681	0,000

Dari hasil pengujian, didapatkan nilai F sebesar 42,681 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000, yang lebih rendah dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan secara bersama-sama antara variabel citra (X1), lingkungan fisik (X2), *contact personnel* (X3) dan kualitas pelayanan (X4) terhadap loyalitas pasien (Y) di rawat inap RSAU dr Esnawan Antariksa.

Analisa Koefisien Korelasi dan Determinasi

Tabel 13. Hasil Analisa Koefisien Korelasi dan Determinasi

R	R Square	Adjusted R Square
.802	.642	.627

Sumber: Data primer, diolah

Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai R sebesar 0,802 mengindikasikan adanya hubungan yang sangat kuat antara variabel Citra, Lingkungan, Contact, dan Kualitas dengan Loyalitas Pasien. Nilai *R Square* sebesar 0,642 berarti 64,2% variasi Loyalitas Pasien dapat dijelaskan oleh keempat variabel independen tersebut secara simultan, sedangkan sisanya sebesar 35,8% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian ini. Sementara itu, Adjusted R Square sebesar 0,627 menunjukkan nilai koefisien determinasi yang telah disesuaikan dengan jumlah variabel bebas yang digunakan, sehingga kontribusi sebenarnya dari Citra, Lingkungan, Contact, dan Kualitas terhadap Loyalitas Pasien adalah sebesar 62,7%. Nilai ini menegaskan bahwa model regresi yang dibangun memiliki kemampuan prediksi yang baik dalam menjelaskan variasi Loyalitas Pasien.

Pembahasan

1. Pengaruh citra rumah sakit terhadap loyalitas pasien rawat inap di RSAU dr. Esnawan Antariksa

Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa variabel citra rumah sakit (X_1) memiliki nilai *t* hitung sebesar 2,003 dengan nilai signifikansi 0,048 ($< 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa citra rumah sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien rawat inap di RSAU dr. Esnawan Antariksa. Koefisien regresi sebesar 0,221 mengindikasikan bahwa setiap peningkatan satu unit pada citra rumah sakit akan meningkatkan loyalitas pasien sebesar 0,221 unit dengan asumsi variabel lain tetap konstan. Artinya, semakin baik persepsi pasien terhadap citra rumah sakit, semakin tinggi pula kecenderungan mereka untuk tetap setia dan kembali menggunakan layanan rumah sakit tersebut.

Temuan ini selaras dengan penelitian (Niartiningsih et al., 2024) yang menunjukkan adanya hubungan signifikan antara *brand image* dengan loyalitas pasien rawat jalan di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar. Demikian pula, (Sari et al., 2022) menemukan bahwa citra rumah sakit berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Umum Bunda Jakarta. Penelitian lain oleh (Nindy et al., 2023) juga menguatkan hasil ini dengan membuktikan bahwa citra memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien BPJS rawat inap, baik secara langsung maupun melalui kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil analisis, nilai tertinggi terdapat pada indikator kontribusi melalui pernyataan “Rumah sakit memberikan pelayanan yang terbaik” dengan rata-rata 3,32. Hal ini menunjukkan bahwa pasien menilai rumah sakit sudah mampu memberikan pelayanan yang dianggap baik, sehingga memperkuat citra positif di mata pasien. Sementara itu, nilai terendah terdapat pada indikator reputasi, khususnya pernyataan “Informasi harga yang diberikan lengkap, benar, dan jujur” dengan rata-rata 3,03. Artinya, rumah sakit masih perlu meningkatkan aspek

transparansi terkait biaya layanan agar reputasi rumah sakit semakin baik.

2. Pengaruh lingkungan fisik terhadap loyalitas pasien rawat inap di RSAU dr. Esnawan Antariksa

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel lingkungan fisik (X_2) memiliki nilai t hitung sebesar 2,164 dengan nilai signifikansi 0,033 ($< 0,05$). Hal ini berarti lingkungan fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien rawat inap di RSAU dr. Esnawan Antariksa. Koefisien regresi sebesar 0,216 menunjukkan bahwa peningkatan satu unit pada variabel lingkungan fisik dapat meningkatkan loyalitas pasien sebesar 0,216 unit, dengan asumsi variabel lainnya tetap konstan. Lingkungan fisik yang dimaksud meliputi kenyamanan ruang rawat, kebersihan fasilitas, pencahayaan, suhu ruangan, dan tata letak yang memudahkan pasien.

Temuan ini berbeda dengan penelitian (Gunawan et al., 2020) yang menyatakan bahwa lingkungan fisik tidak memiliki hubungan signifikan dengan loyalitas pasien ($p = 0,710$). Namun, penelitian (Lacap & Alfonso, 2022) menunjukkan bahwa kepuasan pasien terhadap lingkungan fisik berpengaruh signifikan terhadap loyalitas dan niat merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain. Perbedaan ini dapat disebabkan oleh variasi karakteristik responden, budaya pelayanan, dan standar fasilitas di masing-masing rumah sakit.

Pada variabel ini, nilai tertinggi terdapat pada indikator pencahayaan, yaitu pernyataan “Pencahayaan di ruangan ini (sekitar 500 lux) terasa cukup terang namun tidak menyilaukan” dengan rata-rata 3,31. Hal ini menegaskan bahwa pencahayaan ruangan sudah sesuai standar kenyamanan pasien. Adapun nilai terendah terdapat pada indikator kelembapan, melalui pernyataan “Udara ruangan ini (sekitar 58%) menurut saya tidak terlalu lembap dan masih nyaman untuk bernapas” dengan rata-rata 3,17. Kondisi ini menunjukkan bahwa aspek kelembapan udara masih perlu dikendalikan agar mendukung kenyamanan pasien secara optimal.

3. Pengaruh *contact personnel* terhadap loyalitas pasien rawat inap di RSAU dr. Esnawan Antariksa

Analisis menunjukkan bahwa variabel *contact personnel* (X_3) memiliki nilai t hitung sebesar 2,071 dengan nilai signifikansi 0,041 ($< 0,05$), yang berarti *contact personnel* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien rawat inap. Koefisien regresi sebesar 0,215 mengindikasikan bahwa setiap peningkatan kualitas interaksi tenaga kesehatan dengan pasien dapat meningkatkan loyalitas pasien sebesar 0,215 unit. *Contact personnel* dalam hal ini mencakup dokter, perawat, dan staf lain yang berinteraksi langsung dengan pasien.

Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai tertinggi ada pada indikator penampilan, melalui pernyataan “Penampilan dokter dan perawat tampak bersih dan rapi” dengan rata-rata 3,35. Hal ini menandakan bahwa kerapian dan kebersihan penampilan tenaga medis sangat diapresiasi oleh pasien. Sedangkan nilai terendah terdapat pada indikator kemampuan, melalui pernyataan “Kemampuan dan keterampilan dokter dalam menanggapi keluhan penyakit” dengan rata-rata 3,07. Temuan ini

mengindikasikan perlunya peningkatan kompetensi komunikasi dan keterampilan dalam memberikan tanggapan medis yang jelas dan meyakinkan.

Hasil ini sejalan dengan penelitian (Gunawan et al., 2020) yang menyatakan adanya hubungan signifikan antara *contact personnel* dan loyalitas pasien ($p = 0,019$). Pelayanan yang ramah, komunikatif, responsif, dan penuh empati dari tenaga kesehatan menjadi salah satu faktor penting yang membentuk persepsi positif pasien terhadap rumah sakit.

4. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien rawat inap di RSAU dr. Esnawan Antariksa

Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X_4) memiliki nilai t hitung sebesar 2,054 dengan nilai signifikansi 0,043 ($< 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien rawat inap di RSAU dr. Esnawan Antariksa. Koefisien regresi sebesar 0,232 mengindikasikan bahwa setiap peningkatan satu unit dalam kualitas pelayanan dapat meningkatkan loyalitas pasien sebesar 0,232 unit, dengan asumsi variabel lain konstan.

Nilai tertinggi pada variabel ini terdapat pada indikator *reliability*, melalui pernyataan “Rumah sakit memiliki dokter dan perawat yang siap dalam membantu dan melayani pasien” dengan rata-rata 3,35. Hal ini menegaskan bahwa kesiapan tenaga medis merupakan faktor penting yang mendukung kualitas pelayanan. Sementara nilai terendah ada pada indikator *responsiveness*, khususnya pernyataan “Rumah sakit memiliki dokter dan perawat yang komunikatif dan mudah dimengerti dalam memberikan informasi” dengan rata-rata 3,12. Hal ini menegaskan perlunya peningkatan kemampuan komunikasi dan responsivitas tenaga medis dalam menyampaikan informasi kesehatan kepada pasien.

Temuan ini sejalan dengan penelitian (Azzahra et al., 2023) yang menyatakan bahwa *quality of service* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien, dengan dimensi keandalan menjadi faktor paling dominan. Penelitian (Sundram et al., 2022) juga memperkuat temuan ini dengan menunjukkan bahwa kualitas layanan yang tinggi membuat pasien berkomitmen untuk tidak beralih ke rumah sakit lain.

5. Pengaruh citra rumah sakit, lingkungan fisik, *contact personal*, dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap loyalitas pasien rawat inap di RSAU dr. Esnawan Antariksa

Hasil uji simultan (uji F) menunjukkan bahwa nilai F sebesar 42,681 dengan signifikansi 0,000 ($< 0,05$), yang berarti variabel citra rumah sakit, lingkungan fisik, *contact personnel*, dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien rawat inap. Nilai R sebesar 0,802 menunjukkan adanya hubungan yang sangat kuat antara keempat variabel bebas dengan loyalitas pasien. Nilai R Square sebesar 0,642 mengindikasikan bahwa 64,2% variasi loyalitas pasien dapat dijelaskan oleh kombinasi keempat variabel tersebut, sedangkan sisanya sebesar 35,8% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model.

Pada variabel ini, nilai tertinggi terdapat pada indikator *say positive things*, melalui pernyataan “Saya percaya bahwa teman atau kerabat saya juga akan merasa puas jika berobat ke RS ini” dengan rata-rata 3,40. Hal

ini menunjukkan bahwa pasien memiliki kepercayaan tinggi dan cenderung memberikan rekomendasi positif mengenai rumah sakit. Sebaliknya, nilai terendah terdapat pada indikator *continue purchasing*, melalui pernyataan “Saya tidak tertarik berpindah ke rumah sakit lain meskipun ada promosi atau tawaran menarik dari tempat lain” dengan rata-rata 3,29. Temuan ini mengindikasikan bahwa loyalitas pasien masih dapat dipengaruhi oleh persaingan dan promosi dari rumah sakit lain.

Temuan ini sejalan dengan penelitian (Sari et al., 2022) yang menunjukkan bahwa citra dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Demikian pula, penelitian (Nindy et al., 2023) membuktikan bahwa citra dan kualitas pelayanan dapat secara bersama-sama meningkatkan loyalitas, baik secara langsung maupun melalui kepuasan pasien.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian, dapat disimpulkan:

1. Pada variabel citra rumah sakit (X1), indikator tertinggi adalah kontribusi, sedangkan indikator terendah adalah reputasi. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun citra rumah sakit berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien ($t = 2,003$; $p = 0,048 < 0,05$), aspek reputasi rumah sakit masih memerlukan perhatian lebih, terutama terkait transparansi dan kepercayaan publik.
2. Pada variabel lingkungan fisik (X2), indikator tertinggi adalah pencahayaan, sedangkan yang terendah adalah kelembapan. Temuan ini memperlihatkan bahwa meskipun lingkungan fisik memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien ($t = 2,164$; $p = 0,033 < 0,05$), pengendalian kelembapan ruangan masih menjadi area yang perlu ditingkatkan demi menciptakan kenyamanan maksimal.
3. Pada variabel *contact personnel* (X3), indikator tertinggi adalah penampilan, sedangkan indikator terendah adalah kemampuan. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun *contact personnel* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien ($t = 2,071$; $p = 0,041 < 0,05$), keterampilan dan kemampuan dalam menanggapi keluhan pasien perlu terus ditingkatkan agar hubungan jangka panjang dengan pasien semakin kuat.
4. Untuk variabel kualitas pelayanan (X4), indikator tertinggi adalah *reliability*, sedangkan indikator terendah adalah *responsiveness*. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun kualitas pelayanan terbukti berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien ($t = 2,054$; $p = 0,043 < 0,05$), aspek kecepatan respon dan kejelasan komunikasi masih menjadi prioritas utama yang harus diperbaiki.
5. Secara simultan, citra rumah sakit, lingkungan fisik, *contact personnel*, dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien rawat inap ($F = 42,681$; $p = 0,000 < 0,05$) dengan kontribusi sebesar 64,2% ($R^2 = 0,642$). Artinya, indikator-indikator yang tertinggi dari masing-masing variabel merupakan faktor penguat loyalitas pasien, sementara indikator terendah mencerminkan area yang harus diprioritaskan dalam strategi peningkatan mutu pelayanan rumah sakit.

DAFTAR PUSTAKA

- Amri, U. S., Ikhtiar, M., & Baharuddin, A. (2022). JOURNAL OF MUSLIM COMMUNITY HEALTH (JMCH) Hubungan Kualitas Lingkungan Fisik Dengan Keberadaan Angka Kuman Udara Di Ruang Rawat Inap Dan Ruang Isolasi Selama Pandemi Di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin Makassar. *Journal of Muslim Community Health (JMCH)* 2022, 3(3), 47–58.
<https://doi.org/10.52103/jmch.v3i3.985>JournalHomepage:<https://pasca-umi.ac.id/index.php/jmch>
- Aprilia, A., & Yusriani, H. (2024). Pengaruh Brand Image dan Marketing Mix Terhadap Loyalitas Pasien Poliklinik Gigi Melalui Kualitas Pelayanan di RSUD Lamaddukkelleng Kabupaten Wajo Tahun 2023. *Journal of Aafiyah Health Research (JAHR)* 2024, 5(1), 129–138.
<https://doi.org/10.52103/jahr.v5i1.1670><http://pascaumi.ac.id/index.php/jahr/index>
- Azzahra, D., Prapanca, Y., & Nurminingsih, N. (2023). Pengaruh Persepsi Quality of Service Terhadap Loyalitas Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Puspa Husada Tahun 2023. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSII)*, 7(3), 278–290.
<https://doi.org/10.52643/marsi.v7i3.3389>
- BPS. (2024a). *Jumlah Rumah Sakit Umum, Rumah Sakit Khusus, Rumah Sakit/Rumah Bersalin, Puskesmas, Klinik/Balai Kesehatan, Posyandu, dan Polindes Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi DKI Jakarta*. Badan Pusat Statistik. <https://jakarta.bps.go.id/id/statistics-table/3/YmlzemNGUkNVblZLVVhObIREWnZXbkEzWld0eVVUMDkjMw==/jumlah-rumah-sakit-umum--rumah-sakit-khusus--dan-posyandu--menurut-kabupaten-kota-di-provinsi-dki-jakarta--2022.html?year=2020>
- Gunawan, T. E., Permatasari, P., Setiawati, M. E., & Utari, D. (2020). Relationship Between Hospital Image With Patient Loyalty In Hospitalized Patients. *Jurnal Kesehatan Prima*, 14(1), 68.
<https://doi.org/10.32807/jkp.v14i1.271>
- Herudiansyah, G., Fitantina, F., & Suandini, M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Reliability, Responsiveness Dan Assurance Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Muhammadiyah. *Motivasi*, 8(1), 9.
<https://doi.org/10.32502/mti.v8i1.5663>
- Karmita, Arman, & Alwi, M. K. (2021). Pengaruh Brand Image Terhadap Keputusan Pasien Rawat Inap Untuk Memanfaatkan Pelayanan Kesehatan Di RS DR. Tadjuddin Chalid Makassar Tahun 2021. *Journal of Muslim Community Health (JMCH)*, 2(2).
- Lacap, J. P., & Alfonso, K. J. (2022). The Mediating Role of Patient Loyalty on the Relationship Between Satisfaction on Physical Environment and Intention to Recommend. *Asia-Pacific Social Science Review*, 22(2), 83–99. <https://doi.org/10.59588/2350-8329.1422>
- Niartiningsih, A., Munsir, N., & Wiguna, P. K. (2024). Hubungan Brand Image Dengan Loyalitas Pasien Di Instalasi Rawat Jalan RSUP DR. Tadjuddin Chalid. *Motorik: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 19(2), 47–53.

- Nindy, E., Hanafiah, A., & Alhabsyi, T. (2023). Pengaruh Citra Rumah Sakit, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien BPJS Rawat Inap. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia (JMIKI)*, 11(1), 80–85. <https://doi.org/10.33560/jmiki.v11i1.525>
- Nurliyah, Rahmadani, S., & Rosmanely, S. (2022). Hubungan Brand Image dengan Keputusan Pasien Memilih Pelayanan Kesehatan Unit Rawat Inap Rumah Sakit Anugrah Pangkajene. *Kampurui Jurnal Kesehatan Masyarakat (The Journal of Public Health)*, 4(2), 96–104. <https://doi.org/10.55340/kjkm.v4i2.832>
- Prastiandaru, D. L. (2024). *Jumlah Rumah Sakit di Indonesia Meningkat, tapi Masih Belum Merata*. Kompas.Com. <https://lestari.kompas.com/read/2024/03/18/140000686/jumlah-rumah-sakit-di-indonesia-meningkat-tapi-masih-belum-merata>
- Sari, D., Sinaga, Y. M., & Jayadi. (2022). Pengaruh Citra dan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Loyalitas Pasien (Studi pada Rumah Sakit Umum Bunda Jakarta) Devita. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen E-ISSN: 2829-0240*, 27(4), 7–16.
- Solo, M., Amelia, A. R., & Samsualam. (2025). Pengaruh Brand Image Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pasien Umum Poliklinik Medical Check Up RSUD Daya Kota Makassar. *Journal of Aafiyah Health Research (JAHR)*, 6(1), 312–324. <https://doi.org/https://doi.org/10.52103/jahr.v6i1.1970>
- Sundram, S., Tambvekar, S. E., Sekar, S., Ghada-elkady, Tiwari, S. K., & Gopinathan, R. (2022). the Effect of Service Quality on Patient Loyalty Mediated By Patient Satisfaction. *Journal of Pharmaceutical Negative Results*, October, 1393–1400. <https://doi.org/10.47750/pnr.2022.13.s06.184>
- Tonis, M., Ariyah, N. N., Zaky, A., & Yuliana, A. S. (2024). Analisis Pengaruh Brand Image (Citra Merek) Terhadap Keputusan Pasien Dengan Pembayaran Umum Dalam Memilih Layanan Rawat Inap. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 5(4), 10885–10898.
- Utami, D. T., Ahmad, H., & Hilmy, M. R. (2020). Faktor Penentu Loyalitas Pasien di Rumah Sakit. *Journal of Hospital Management ISSN*, 3(2), 2615–8337.
- Yunanda, G., Zulfa, & Putra, A. S. (2024). Hubungan Citra Rumah Sakit dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan RSI Ibnu Sina Padang Panjang Tahun 2024. *JPAMS: Journal of Public Administration and Management Studies*, 2(2).