



ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS PASIEN KLINIK FISIOTERAPI BEBAS CEDERA DI TELKOM BSD TANGERANG SELATAN

Ester Lita Maratade^{1*}, Indasah¹, Nurwijayanti¹

¹Magister Kesehatan Masyarakat, Universitas STRADA, Indonesia

esterlitamaratade716@gmail.com

ABSTRACT

Keywords:

Physiotherapy;
Service Quality;
Patient Satisfaction;
Patient Trust;
Patient Loyalty.

Abstract: The purpose of this research is to examine the relationship between patient loyalty and the following factors: service quality, patient satisfaction, and trust at the Bebas Cedera Physiotherapy Clinic in South Tangerang, Telkom BSD. Using accidental sampling procedures, 109 participants participated in the quantitative survey that formed the basis of the study. The data was examined by using PROCESS Macro Model 4's multiple linear regression and mediation testing. According to the findings, patient loyalty is positively and significantly affected by service quality and trust, whereas patient happiness has a favorable but insignificant influence. In addition, the connection among service quality, trust, and loyalty is not mediated by patient satisfaction. Based on these results, building trust with patients is the most important aspect in determining their loyalty, and improving communication and empathy is a great way to keep patients around for the long haul.

Kata Kunci:

Fisioterapi;
Kualitas Layanan;
Kepuasan Pasien;
Kepercayaan Pasien;
Loyalitas Pasien.

Abstrak: Tujuan dari penelitian ini untuk menguji hubungan antara loyalitas pasien dan faktor-faktor berikut: kualitas layanan, kepuasan pasien, dan kepercayaan di Klinik Fisioterapi Bebas Cedera di Tangerang Selatan, Telkom BSD. Dengan menggunakan prosedur pengambilan *accidental sampling*, 109 peserta berpartisipasi dalam survei kuantitatif yang menjadi dasar penelitian. Data diperiksa dengan menggunakan regresi linier berganda PROCESS Macro Model 4 dan pengujian mediasi. Menurut temuan tersebut, loyalitas pasien dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh kualitas layanan dan kepercayaan, sedangkan kebahagiaan pasien memiliki pengaruh yang menguntungkan tetapi tidak signifikan. Selain itu, hubungan antara kualitas layanan, kepercayaan, dan loyalitas tidak dimediasi oleh kepuasan pasien. Berdasarkan hasil ini, membangun kepercayaan dengan pasien adalah aspek terpenting dalam menentukan loyalitas mereka, dan meningkatkan komunikasi dan empati adalah cara yang bagus untuk mempertahankan pasien dalam jangka panjang.

Article History:

Received : 03-11-2025
Revised : 14-12-2025
Accepted : 20-01-2025
Online : 31-01-2026



<https://doi.org/10.31764/mj.v11i1.36179>



This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license

A. LATAR BELAKANG

Kesehatan merupakan elemen fundamental dalam peningkatan kualitas sumber daya manusia yang produktif dan berdaya saing. Menurut Notoatmodjo (2022), kesehatan mencakup kesejahteraan fisik, psikis, dan sosial yang memungkinkan individu menjalankan kehidupan secara produktif. Namun, kondisi kesehatan masyarakat Indonesia masih menghadapi tantangan kompleks, seperti meningkatnya kasus penyakit tidak menular akibat perubahan gaya hidup (Azwar, 2023). Akibatnya, dokter dan rumah sakit harus secara konsisten memberikan perawatan berkualitas tinggi yang mendapatkan kepercayaan dan loyalitas pasien mereka.

Klinik Fisioterapi Bebas Cedera Telkom BSD Tangerang Selatan merupakan salah satu fasilitas kesehatan yang berfokus pada layanan rehabilitasi muskuloskeletal dan pencegahan cedera

(Wijaya & Susanto, 2022). Klinik ini menghadapi permasalahan terkait penurunan jumlah kunjungan pasien pada akhir tahun 2024, yang mengindikasikan rendahnya tingkat loyalitas pasien. Meskipun sebagian besar pasien menyatakan puas terhadap pelayanan, banyak yang tidak melanjutkan terapi hingga tuntas. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien belum sepenuhnya bertransformasi menjadi loyalitas perilaku.

Dalam konteks manajemen layanan kesehatan, loyalitas pasien dipengaruhi oleh berbagai faktor, di antaranya kualitas layanan, kepuasan, dan kepercayaan (Oliver 1999; Griffin, 2002). Oliver (1999) menegaskan bahwa loyalitas berkembang melalui empat tahap — kognitif, afektif, konatif, dan perilaku — di mana kepuasan dan kepercayaan menjadi fondasi terbentuknya loyalitas jangka panjang. Namun, penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kepuasan tidak selalu menjadi mediator yang kuat antara kualitas layanan dan loyalitas, terutama dalam konteks layanan fisioterapi yang bersifat episodik (Maulana & Rahmawati, 2024).

Berdasarkan fenomena tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, kepuasan pasien, dan kepercayaan pasien terhadap loyalitas pasien di Klinik Fisioterapi Bebas Cedera Telkom BSD Tangerang Selatan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan literatur loyalitas pasien di bidang fisioterapi serta memberikan rekomendasi strategis bagi manajemen klinik dalam meningkatkan retensi pasien melalui penguatan kualitas layanan dan hubungan kepercayaan.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, kepuasan pasien, dan kepercayaan pasien terhadap loyalitas pasien di Klinik Fisioterapi Bebas Cedera Telkom BSD Tangerang Selatan. Desain penelitian yang digunakan adalah cross-sectional, dengan pengumpulan data dilakukan pada satu waktu tertentu (Creswell, 2015). Populasi penelitian adalah seluruh pasien yang pernah menjalani terapi di klinik tersebut, dengan jumlah sampel 109 responden yang dipilih menggunakan teknik accidental sampling. Instrumen penelitian berupa kuesioner berdasarkan model SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988) dan teori loyalitas pelanggan (Griffin, 2002). Pengukuran menggunakan skala Likert 1–5, mencakup empat variabel utama, yaitu kualitas layanan, kepuasan pasien, kepercayaan pasien, dan loyalitas pasien. Uji validitas dan reliabilitas menunjukkan semua item valid ($r > 0,30$) dan reliabel ($\alpha > 0,70$). Data dianalisis dengan regresi linier berganda dan uji mediasi PROCESS Macro Model 4 (Hayes, 2013) untuk melihat pengaruh langsung dan tidak langsung antarvariabel. Seluruh pengolahan data dilakukan menggunakan SPSS versi 26.0 dengan tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Gambaran Umum Klinik

Klinik Fisioterapi Bebas Cedera, yang berlokasi di Klinik Pratama TelkoMedika BSD, Tangerang Selatan, merupakan bagian dari Telkom Group yang fokus pada layanan fisioterapi dan rehabilitasi bagi pasien dengan cedera muskuloskeletal, pasca-operasi, serta gangguan neurologis. Dengan fasilitas modern dan tenaga profesional berlisensi, klinik ini menawarkan layanan seperti fisioterapi muskuloskeletal, neurologi, geriatri, dan homecare. Berorientasi pada praktik berbasis bukti, klinik ini berkomitmen menjadi pusat fisioterapi unggulan di Tangerang Selatan melalui pelayanan berkualitas, edukasi masyarakat, dan inovasi layanan yang mudah diakses.

2. Deskripsi Responden Penelitian

Responden dalam penelitian ini adalah pasien Klinik Fisioterapi Bebas Cedera di Telkom BSD, Tangerang Selatan, yang telah menjalani minimal satu sesi fisioterapi. Pemilihan responden dilakukan secara acak dengan teknik random sampling menggunakan metode undian (lotre). Total

responden berjumlah 109 orang, dan data dikumpulkan melalui kuesioner yang berisi 20 pertanyaan untuk memperoleh informasi yang relevan dengan tujuan penelitian.

Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Usia

Kelompok Usia (Tahun)	Frekuensi	Persentase (%)
< 20 tahun	8	7,3%
21 – 30 tahun	25	22,9%
31 – 40 tahun	31	28,4%
41 – 50 tahun	23	21,1%
> 50 tahun	22	20,2%
Total	109	100%

Berdasarkan Tabel 1, mayoritas responden fisioterapi (28,4%) berusia 31–40 tahun, menunjukkan sebagian besar pasien berada dalam usia produktif. Kelompok usia lainnya tersebar: 21–30 tahun (22,9%), 41–50 tahun (21,1%), > 50 tahun (20,2%), dan < 20 tahun (7,3%).

Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-laki	52	47,7%
Perempuan	57	52,3%
Total	109	100%

Berdasarkan Tabel 2, separuh lebih besar responden adalah perempuan (52,3%), sedangkan separuh lebih kecil adalah laki-laki (47,7%). Perbedaan ini tidak terlalu mencolok, namun dapat diartikan bahwa layanan fisioterapi lebih banyak digunakan oleh pasien perempuan dibandingkan laki-laki.

Tabel 3. Distribusi Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan

Frekuensi Kunjungan	Frekuensi	Persentase (%)
1-2 kali	61	56%
3-5 kali	48	44%
Total	109	100%

Berdasarkan Tabel 3, separuh lebih besar responden melakukan kunjungan 1–2 kali (56%), sedangkan separuh lebih kecil melakukan kunjungan 3–5 kali (44%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien masih berada pada tahap awal kunjungan, sehingga loyalitas jangka panjang belum terbentuk sepenuhnya.

Tabel 4. Distribusi Responden Berdasarkan Alasan Datang

Alasan Datang	Frekuensi	Persentase (%)
Cedera Olahraga	38	34,9%
Nyeri punggung/leher/kaki	29	26,6%
Pemulihan Pasca Operasi	12	11%
Keluhan Muskuloskeletal Non-Trauma	20	18,3%
Rekomendasi dari Dokter/Pihak Lain	10	9,2%
Total	109	100%

Berdasarkan Tabel 4, sebagian besar pasien Klinik Fisioterapi Bebas Cedera datang karena cedera olahraga (34,9%), disusul keluhan nyeri punggung, leher, atau kaki (26,6%). Sebagian lainnya mengalami keluhan muskuloskeletal non-trauma (18,3%), pemulihan pasca operasi (11,0%),

dan rekomendasi pihak lain (9,2%). Temuan ini menunjukkan bahwa mayoritas pasien merupakan individu aktif secara fisik dengan risiko cedera yang tinggi.

3. Analisis Deskripsi Variabel Penelitian

Untuk menggambarkan sejauh mana responden menilai kualitas layanan Klinik Fisioterapi Bebas Cedera Telkom BSD, analisis deskriptif digunakan untuk mengkarakterisasi variabel kualitas layanan (X1) berdasarkan nilai rata-rata, median, modus, deviasi standar, minimum, dan maksimum.

Tabel 5. Deskriptif Variabel Kualitas Layanan

Descriptive Statistics	N (Valid)	Missing	Mean	Median	Mode	Std. Deviation	Min	Max
Tangibles	109	0	4.15	4.00	4	0.65	2	5
Reliability	109	0	4.12	4.00	4	0.68	2	5
Responsiveness	109	0	4.08	4.00	4	0.73	2	5
Assurance	109	0	3.95	4.00	4	0.82	2	5
Empathy	109	0	3.46	3.00	3	0.91	1	5
Total X1 (Service Quality)	109	0	3.95	4.00	4	0.77	1	5

Berdasarkan Tabel 5, variabel Kualitas Layanan memiliki nilai mean 3,95 dengan standar deviasi 0,77, menunjukkan adanya variasi persepsi responden. Dimensi Tangibles (4,15) dan Reliability (4,12) memperoleh nilai tertinggi, menandakan fasilitas dan konsistensi layanan dinilai baik. Sebaliknya, dimensi Empathy (3,46) terendah, menunjukkan perlunya peningkatan perhatian personal tenaga medis terhadap pasien.

Tabel 6. Deskriptif Variabel Kepercayaan Pasien

Descriptive Statistics	N (Valid)	Missing	Mean	Median	Mode	Std. Deviation	Min	Max
Staff Competence	109	0	4.30	4.00	5	0.61	3	5
Open Communication	109	0	3.75	4.00	4	0.79	2	5
Information Transparency	109	0	3.62	4.00	4	0.84	1	5
Total X2 (Patient Trust)	109	0	3.89	4.00	4	0.75	1	5

Berdasarkan Tabel 6, variabel Kepercayaan Pasien memiliki mean 3,89 dengan standar deviasi 0,75, menunjukkan persepsi yang cukup baik. Dimensi Kemampuan Staf Medis memperoleh nilai tertinggi (4,30), menandakan kepercayaan tinggi terhadap kompetensi fisioterapis. Namun, dimensi Komunikasi Terbuka (3,75) dan Transparansi Informasi (3,62) lebih rendah, menunjukkan perlunya peningkatan kejelasan informasi terkait prosedur dan biaya terapi.

Tabel 7. Deskriptif Variabel Kepuasan Pasien

Descriptive Statistics	N (Valid)	Missing	Mean	Median	Mode	Std. Deviation	Min	Max
Interaction Quality	109	0	4.45	4.00	5	0.59	3	5
Waiting Time	109	0	3.45	3.00	3	0.86	1	5
Therapist Competence	109	0	4.20	4.00	4	0.69	2	5
Accessibility	109	0	4.02	4.00	4	0.73	2	5
Service System	109	0	3.88	4.00	4	0.77	2	5
Total Z (Patient Satisfaction)	109	0	4.00	4.00	4	0.73	1	5

Berdasarkan Tabel 7, variabel Kepuasan Pasien memiliki nilai mean 4,00 dengan standar deviasi 0,73, menunjukkan persepsi yang umumnya tinggi meski bervariasi. Dimensi Kualitas Interaksi (4,45) dan Kompetensi Tenaga Medis (4,20) memperoleh nilai tertinggi, menandakan kepuasan terhadap profesionalisme dan kenyamanan pelayanan. Sementara itu, dimensi Waktu Tunggu (3,45) terendah, menunjukkan perlunya perbaikan dalam efisiensi waktu pelayanan.

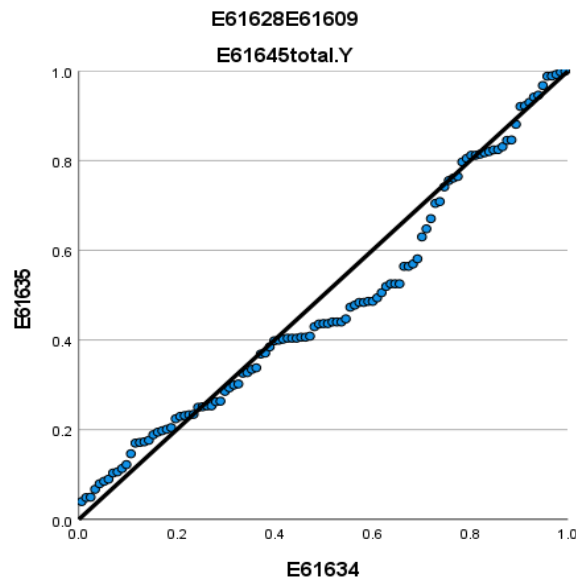
Tabel 8. Deskriptif Variabel Loyalitas Pasien

Descriptive Statistics	N (Valid)	Missing	Mean	Median	Mode	Std. Deviation	Min	Max
Revisit Intention	109	0	3.65	4.00	4	0.88	1	5
Recommendation	109	0	4.45	4.00	5	0.59	3	5
Total Y (Patient Loyalty)	109	0	4.05	4.00	4	0.74	1	5

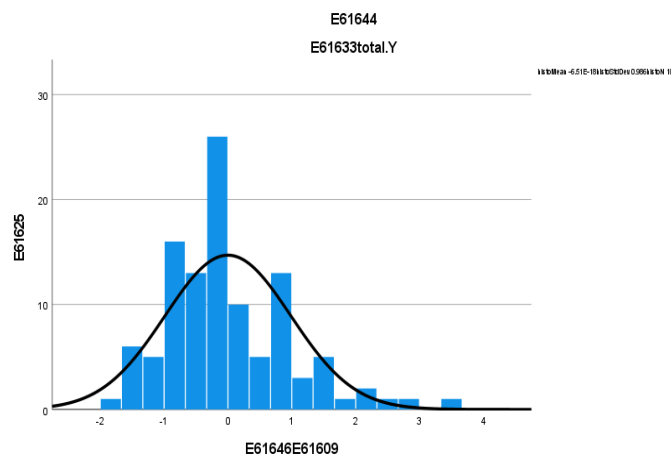
Berdasarkan Tabel 8, variabel Loyalitas Pasien memiliki mean 4,05 dengan standar deviasi 0,74, menunjukkan persepsi yang umumnya tinggi meskipun bervariasi. Dimensi Rekomendasi kepada orang lain (4,45) tertinggi, menandakan kesediaan pasien merekomendasikan klinik, sedangkan dimensi Niat untuk Kunjungan Ulang (3,65) lebih rendah, mengindikasikan bahwa loyalitas perilaku masih perlu diperkuat.

4. Uji Asumsi Klasik

Untuk menjamin validitas dan dependabilitas model, uji asumsi klasik dijalankan sebelum melakukan analisis regresi linier berganda. Uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas memastikan model bebas bias dan memenuhi persyaratan analisis regresi.

**Gambar 1.** Hasil Uji Normalitas P-Plot

Berdasarkan Gambar 1, titik-titik data yang tersisa berorientasi sejajar dan mengelompok di sekitar diagonal. Dengan demikian, distribusi residual mendekati normalitas.

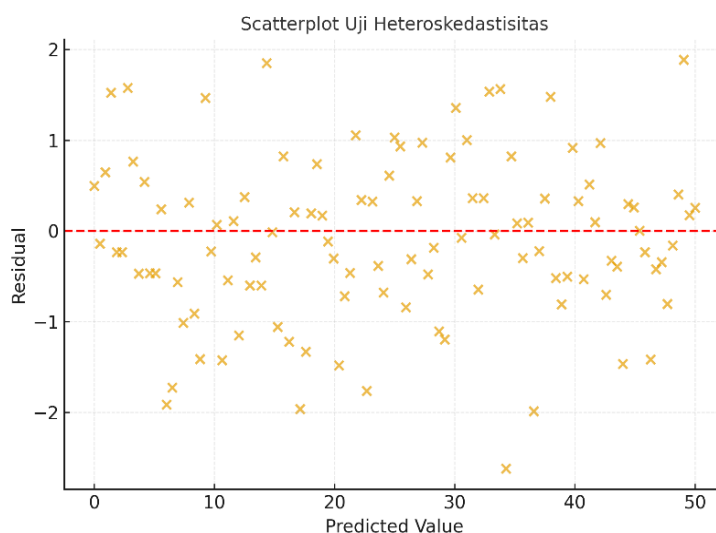
**Gambar 2.** Hasil Uji Normalitas P-Plot

Data sisa terdistribusi secara teratur, seperti ditunjukkan oleh histogram pada Gambar 2, yang memperlihatkan pola serupa kurva berbentuk lonceng.

Tabel 9. Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel Independen	Tolerance	VIF	Keterangan
Kualitas Layanan (X1)	0,742	1,348	Tidak terjadi multikolinearitas
Kepercayaan Pasien (X2)	0,768	1,302	Tidak terjadi multikolinearitas
Kepuasan Pasien (Z)	0,690	1,449	Tidak terjadi multikolinearitas

Berdasarkan tabel 9, seluruh variabel independen memiliki Tolerance > 0,10 dan VIF < 10, sehingga model regresi dinyatakan bebas dari multikolinearitas.



Gambar 3. Uji Heteroskedastisitas

Gambar 3 menunjukkan bahwa temuan diagram sebar bebas dari heteroskedastisitas; titik-titik terdistribusi secara acak di sekitar sumbu nol, tidak menunjukkan pola yang jelas; jadi, model regresi dapat diterima untuk penyelidikan lebih lanjut.

5. Uji Hipotesis/Analisis Data

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen, yaitu Kualitas Layanan (X1) dan Kepercayaan Pasien (X2), terhadap variabel dependen yaitu Loyalitas Pasien (Y), dengan variabel Kepuasan Pasien (Z) sebagai mediasi.

Tabel 10. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.473	0.224	0.202	1.474

Tabel 10 menunjukkan adanya hubungan yang sangat kuat antara variabel independen dan dependen, dengan nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,473. Dengan nilai R Kuadrat sebesar 0,224, kita dapat melihat bahwa Kualitas Layanan, Kepercayaan Pasien, dan Kepuasan Pasien menyumbang 22,4% varians Loyalitas Pasien, sementara variabel lain menyumbang 77,6% sisanya.

Tabel 11. Hasil Uji F

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	65.712	3	21.904	10.088	0.000
Residual	227.977	105	2.171		
Total	293.688	108			

Tabel 11 menunjukkan bahwa model regresi tersebut praktis, dengan nilai F sebesar 10,088 dan tingkat signifikansi 0,000 ($<0,05$). Ini berarti Kualitas Pelayanan (X1), Kepercayaan Pasien (X2), dan Kepuasan Pasien (Z) secara bersamaan berpengaruh terhadap Loyalitas Pasien (Y).

Tabel 12. Hasil Uji t

Variabel	Unstandardized B	Std. Error	Standardized Beta	t	Sig.
(Constant)	7.971	2.022	-	3.942	0.000
Kualitas Layanan (X1)	0.145	0.056	0.230	2.584	0.011
Kepercayaan Pasien (X2)	0.153	0.057	0.252	2.668	0.009
Kepuasan Pasien (Z)	0.219	0.118	0.180	1.852	0.067

Temuan uji parsial, seperti yang ditunjukkan pada Tabel 12, menunjukkan bahwa Kualitas Layanan (X1) dan Kepercayaan Pasien (X2) berdampak positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pasien, dengan nilai p masing-masing 0,011 dan 0,009 ($<0,05$). Meskipun arah hubungan positif, kebahagiaan pasien belum terbukti meningkatkan loyalitas secara substansial. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa kebahagiaan Pasien (Z) memiliki pengaruh positif namun dapat diabaikan ($\text{sig.} = 0,067 > 0,05$).

6. Uji Mediasi

Tujuan mediasi untuk menguji potensi peran mediasi Kepuasan Pasien (Z) antara Kualitas Layanan (X1), Kepercayaan Pasien (X2), dan Loyalitas Pasien (Y). Pengujian dilakukan dengan menggunakan teknik regresi bootstrap pada PROCESS Macro Model 4 (Hayes, 2013).

a. Mediasi antara Kualitas Layanan dan Loyalitas Pasien Melalui Kepuasan Pasien.

Tabel 13. Hasil Uji Regresi Sederhana antara X1 dan Z

Model	R	R ²	Adj R ²	F	Sig.
1	0.426	0.182	0.175	23.284	0.000

Tabel 14. Hasil Uji t Regresi Sederhana X1 terhadap Z

Predictor	B	SE	t	Sig.
(Constant)	5.102	0.678	7.529	0.000
Kualitas Layanan	0.426	0.088	4.826	0.000

Hasil uji yang ditunjukkan pada Tabel 14 menunjukkan bahwa Kepuasan Pasien (Z) secara signifikan dipengaruhi oleh Kualitas Layanan (X1), dengan koefisien sebesar 0,426 ($p < 0,001$). Dengan demikian, kepuasan pasien berbanding lurus dengan tingkat kualitas layanan. Model regresi yang signifikan secara statistik telah terbentuk. Kepuasan Pasien (Z) dijelaskan oleh 18,2% varians Kualitas Layanan (X1).

Tabel 15. Hasil Uji t Regresi Berganda Z dan X1 terhadap Y

Predictor	B	SE	t	Sig.
(Constant)	7.971	2.022	3.942	0.000
Kualitas Layanan	0.145	0.056	2.584	0.011
Kepuasan Pasien	0.219	0.118	1.852	0.067

Berdasarkan Tabel 15, pengaruh Kepuasan Pasien (Z) terhadap Loyalitas Pasien (Y) menunjukkan arah positif dengan koefisien sebesar 0,219, namun nilai signifikansi sebesar 0,067 ($> 0,05$), sehingga hubungan tersebut tidak signifikan secara statistik.

Tabel 16. Hasil Uji Efek Mediasi

Effect Type	Effect	SE	t	p	BootLLCI	BootULCI
Total Effect (X1→Y)	0.238	0.077	3.091	0.003	–	–
Direct Effect	0.145	0.056	2.584	0.011	–	–
Indirect Effect	0.093	0.054	–	–	-0.012	0.211

Hasil Uji bootstrap Tabel 16, menunjukkan efek tidak langsung sebesar 0,093 dengan CI 95% [-0,012; 0,211], yang mencakup nol. Jadi, Kepuasan Pasien tidak memediasi hubungan antara Kualitas Layanan dan Loyalitas Pasien (H6 tidak terdukung). Namun, Kualitas Layanan tetap berpengaruh langsung signifikan terhadap Loyalitas Pasien ($\beta = 0,145$; $p = 0,011$).

b. Mediasi antara Kepercayaan Pasien dan Loyalitas Pasien Melalui Kepuasan Pasien:

Tabel 17. Hasil Uji Regresi Sederhana antara X2 dan Z

Model	R	R ²	Adj. R ²	F	Sig.
1	0.300	0.090	0.082	10.102	0.004

Tabel 18. Hasil Uji t Regresi Sederhana X2 terhadap Z

Predictor	B	SE	t	Sig.
(Constant)	6.017	0.721	8.344	0.000
Kepercayaan Pasien	0.300	0.094	3.178	0.004

Penelitian ini mengungkapkan bahwa kepercayaan pasien secara signifikan mempengaruhi kepuasan pasien ($\beta = 0,300$; $p = 0,004$), yang menunjukkan bahwa semakin tinggi kepercayaan pasien, maka kepuasan pasien dianggap meningkat.

Tabel 19. Hasil Uji t Regresi Berganda Z dan X2 terhadap Y

Predictor	B	SE	t	Sig.
(Constant)	7.971	2.022	3.942	0.000
Kepercayaan Pasien	0.153	0.057	2.668	0.009
Kepuasan Pasien	0.219	0.118	1.852	0.067

Tabel 19 menunjukkan adanya korelasi positif antara kepuasan dan loyalitas pasien, dengan koefisien sebesar 0,219; namun, korelasi ini tidak signifikan secara statistik ($p = 0,067 > 0,05$).

Tabel 20. Hasil Uji Efek Mediasi

Effect Type	Effect	SE	t	p	BootLLCI	BootULCI
Total Effect (X2→Y)	0.219	0.081	2.704	0.008	–	–
Direct Effect	0.153	0.057	2.668	0.009	–	–
Indirect Effect	0.066	0.043	–	–	-0.005	0.178

Terdapat dampak tidak langsung berbasis nol sebesar 0,066 (IK 95%: [-0,005; 0,178]) berdasarkan temuan uji bootstrap yang ditunjukkan pada Tabel 20. Hal ini membantah Hipotesis 7 yang menyatakan bahwa Kepuasan Pasien berperan sebagai mediator antara Kepercayaan Pasien dan Loyalitas Pasien. Meskipun demikian, loyalitas pasien dipengaruhi secara signifikan oleh kepercayaan pasien ($\beta = 0,153$; $p = 0,009$).

- c. Uji Pengaruh Kualitas Layanan (X1) dan Kepercayaan Pasien (X2) Terhadap Kepuasan Pasien

Tabel 21. Hasil Uji t Regresi Sederhana antara X1 dan Y

Model	R	R Square	Adjusted R Square	F	Sig.
1	0.426	0.182	0.175	23.284	0.000

Tabel 22. Hasil Uji Parsial (Uji t) X1 terhadap Y

Predictor	B	SE	t	Sig.
(Constant)	5.102	0.678	7.529	0.000
Kualitas Layanan (X1)	0.426	0.088	4.826	0.000

Temuan studi menunjukkan bahwa Kualitas Layanan sangat memengaruhi Kepuasan Pasien ($p = 0,000 < 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien berbanding lurus dengan kualitas layanan. Kualitas layanan menyumbang 18,2% varians kepuasan pasien, berdasarkan nilai R^2 sebesar 0,182. Hasil ini konsisten dengan Expectation–Confirmation Theory (Oliver, 1980) dan teori SERVQUAL (Parasuraman dkk., 1988), yang keduanya menekankan bahwa pelanggan lebih puas ketika mereka memiliki kesan yang baik terhadap kualitas layanan yang mereka terima, terlepas dari industrinya.

Tabel 23. Hasil Uji t Regresi Sederhana antara X2 dan Y

Model	R	R Square	Adjusted R Square	F	Sig.
1	0.300	0.090	0.082	10.102	0.004

Tabel 24. Hasil Uji Parsial (Uji t) X2 terhadap Y

Predictor	B	SE	t	Sig.
(Constant)	6.017	0.721	8.344	0.000
Kepercayaan Pasien (X2)	0.300	0.094	3.178	0.004

Penelitian ini menemukan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi secara signifikan oleh kepercayaan ($p = 0,004 < 0,05$). Pasien melaporkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi ketika mereka percaya pada kompetensi, kejujuran, dan integritas penyedia layanan kesehatan. Komponen kepercayaan menyumbang 9% varians kepuasan, sebagaimana ditunjukkan oleh nilai R^2 sebesar 0,090. Penemuan ini memperkuat hipotesis Komitmen-Kepercayaan (Morgan & Hunt, 1994), yang menyatakan bahwa membangun kepercayaan adalah langkah pertama dalam mencapai kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Secara keseluruhan, Kepuasan Pasien dipengaruhi langsung oleh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Pasien, sehingga variabel kepuasan layak digunakan sebagai mediator dalam hubungan keduanya terhadap Loyalitas Pasien. Hasil ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas layanan dan kepercayaan pasien akan meningkatkan kepuasan, yang pada akhirnya berdampak pada loyalitas jangka panjang terhadap layanan fisioterapi.

7. Pembahasan

- a. Kualitas Layanan di Klinik Fisioterapi Bebas Cedera di Telkom BSD Tangerang Selatan
- Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan (X1) di Klinik Fisioterapi Bebas Cedera tergolong baik, dengan nilai rata-rata tinggi pada dimensi tangibles (80,7%) dan *reliability* (79,8%), sedangkan dimensi *empathy* memperoleh skor terendah sebesar 28,4%. Hal ini menandakan bahwa pasien menilai fasilitas fisik dan keandalan layanan klinik sudah memadai, namun aspek perhatian personal dan komunikasi interpersonal masih perlu ditingkatkan. Hasil uji-t, yang merupakan salah satu jenis regresi parsial, menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan substansial terhadap loyalitas pasien. Koefisien regresi (B) adalah 0,145, nilai-t adalah 2,584, dan nilai-p adalah 0,011,

yang lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa pasien lebih loyal, baik dalam hal kembali maupun merekomendasikan layanan, ketika mereka memiliki kesan positif terhadap kualitasnya. Itulah sebabnya Klinik Fisioterapi Bebas Cedera mengutamakan penyediaan layanan berkualitas tinggi kepada pasiennya.

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), kualitas layanan merupakan kesenjangan antara harapan pelanggan dan persepsi mereka terhadap layanan yang diterima, yang mencakup lima dimensi utama SERVQUAL: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Sementara itu, Grönroos (1984) menegaskan adanya dua komponen kualitas layanan, yaitu kualitas teknis (hasil terapi) dan kualitas fungsional (cara pelayanan diberikan). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Klinik Fisioterapi Bebas Cedera unggul dalam aspek teknis, namun masih perlu memperkuat dimensi fungsional berupa komunikasi dan empati terapeutik. Temuan ini memperkuat teori Kotler and Keller (2016) yang menyatakan bahwa kualitas layanan berperan penting dalam menciptakan kepuasan dan loyalitas pelanggan karena meningkatkan persepsi nilai dan mengurangi risiko keputusan. Dengan demikian, peningkatan pelatihan komunikasi empatik serta penerapan sistem penjadwalan berbasis digital disarankan untuk memperkuat persepsi kualitas dan kepuasan pasien.

- b. Kepuasan Pasien di Klinik Fisioterapi Bebas Cedera di Telkom BSD Tangerang Selatan
Analisis menunjukkan bahwa kepuasan pasien (Z) berada pada kategori tinggi dengan rata-rata 18,02. Dimensi kualitas interaksi memperoleh skor tertinggi (89%), sedangkan waktu tunggu menjadi dimensi terendah (34,9%). Hal ini menunjukkan bahwa meskipun pasien puas terhadap profesionalisme terapis, mereka kurang puas dengan efisiensi waktu layanan. Analisis regresi menunjukkan bahwa kepuasan pasien memengaruhi loyalitas pasien dalam skala yang kecil namun positif ($B = 0,219$, t hitung = 1,852, signifikansi = 0,067, $> 0,05$). Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun peningkatan kepuasan pasien dapat meningkatkan loyalitas, dampaknya belum dianggap signifikan karena kurangnya kekuatan statistik. Menurut Kotler and Keller (2016), kepuasan pelanggan terbentuk dari evaluasi antara harapan dan kinerja yang diterima. Teori *Expectation–Confirmation Theory* (Oliver, 1980) juga menegaskan bahwa kepuasan muncul ketika kinerja layanan sesuai atau melebihi harapan. Namun, hasil regresi menunjukkan bahwa kepuasan pasien berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap loyalitas ($p = 0,067 > 0,05$). Artinya, kepuasan belum menjadi faktor utama pembentuk loyalitas. Temuan ini mendukung pandangan Oliver (1999) bahwa kepuasan bersifat sementara dan tidak selalu menghasilkan loyalitas perilaku, serta sejalan dengan Caruana (2002) yang menempatkan kepuasan sebagai mediator antara kualitas layanan dan loyalitas. Untuk memperkuat hubungan tersebut, klinik perlu meningkatkan efisiensi pelayanan, mengurangi waktu tunggu, dan memperkuat komunikasi terapeutik yang empatik agar kepuasan dapat berkembang menjadi loyalitas jangka panjang.
- c. Kepercayaan Pasien di Klinik Fisioterapi Bebas Cedera di Telkom BSD Tangerang Selatan
Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan pasien (X_2) terhadap klinik berada pada tingkat tinggi (mean 3,89), dengan dimensi kemampuan staf medis memperoleh nilai tertinggi (4,30), diikuti oleh komunikasi terbuka (3,75) dan transparansi informasi (3,62). Kepercayaan pasien terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas ($B = 0,153$; $p = 0,009$) serta kepuasan pasien ($B = 0,300$; $p = 0,004$). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien ($B = 0,153$; $t = 2,668$; sig. = 0,009). Semakin tinggi kepercayaan pasien terhadap klinik, semakin besar kecenderungan mereka untuk bersikap loyal, seperti melakukan kunjungan ulang dan merekomendasikan klinik. Selain itu, kepercayaan juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien ($B = 0,300$; $t = 3,178$; sig. = 0,004). Namun, hasil uji mediasi menunjukkan bahwa kepuasan tidak memediasi hubungan antara kepercayaan dan loyalitas, karena nilai

indirect effect mencakup angka nol. Dengan demikian, pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas bersifat langsung dan dominan, menunjukkan bahwa loyalitas pasien terutama terbentuk dari rasa percaya terhadap kompetensi dan integritas tenaga medis. Temuan ini mendukung Mayer, Davis, dan Schoorman (1995) yang menyebutkan bahwa kepercayaan terdiri dari dimensi kemampuan, niat baik, dan integritas. Dalam konteks fisioterapi, kemampuan profesional tenaga medis dan komunikasi empatik menjadi pilar pembentuk kepercayaan. Selain itu, teori Commitment–Trust (Morgan & Hunt, 1994) menjelaskan bahwa kepercayaan merupakan faktor utama dalam membangun hubungan jangka panjang antara pasien dan penyedia layanan. Penelitian ini juga sejalan dengan temuan Caruana (2002) dan Maulana & Rahmawati (2024) yang menegaskan bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas melalui kompetensi dan komunikasi terapeutik. Oleh karena itu, Klinik Fisioterapi Bebas Cedera perlu memperkuat transparansi informasi, pelatihan komunikasi terapeutik, dan keterbukaan biaya sebagai strategi peningkatan kepercayaan dan loyalitas pasien.

- d. Loyalitas Pasien di Klinik Fisioterapi Bebas Cedera di Telkom BSD Tangerang Selatan
- Pasien di Klinik Fisioterapi Bebas Cedera menunjukkan tingkat loyalitas (Y) yang tinggi (mean 4,05), terutama pada dimensi rekomendasi kepada orang lain (4,45). Namun, dimensi komitmen jangka panjang masih relatif rendah (3,65), menunjukkan bahwa sebagian besar pasien menunjukkan loyalitas sikap (*attitudinal loyalty*) dibandingkan loyalitas perilaku (*behavioral loyalty*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan (X1) dan kepercayaan pasien (X2) berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pasien ($p = 0,011$ dan $p = 0,009$), sedangkan kepuasan pasien berpengaruh positif namun tidak signifikan ($p = 0,067$). Artinya, loyalitas lebih dipengaruhi oleh persepsi terhadap layanan dan kepercayaan dibandingkan kepuasan. Uji simultan juga menunjukkan pengaruh signifikan ketiga variabel terhadap loyalitas ($F = 10,088$; $p = 0,000$) dengan R^2 sebesar 0,224. Secara teoritis, loyalitas pasien berada pada tahap afektif dan konatif, yaitu memiliki niat dan kecenderungan untuk tetap menggunakan layanan, namun belum sepenuhnya diwujudkan dalam perilaku loyal yang konsisten.

Menurut Oliver (1999), loyalitas terbentuk melalui empat tahap, yaitu kognitif, afektif, konatif, dan perilaku. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pasien masih berada pada tahap afektif dan konatif, di mana niat dan sikap positif telah terbentuk, tetapi belum sepenuhnya diwujudkan dalam perilaku berulang. Hal ini konsisten dengan model Czepiel (1990) dan Dick & Basu (1994) yang membedakan loyalitas berdasarkan kombinasi sikap dan perilaku.

Faktor dominan yang membentuk loyalitas adalah kualitas layanan dan kepercayaan, sedangkan kepuasan berperan lemah. Temuan ini memperkuat hasil Caruana (2002) bahwa dalam konteks layanan kesehatan, loyalitas lebih dipengaruhi oleh persepsi kualitas dan kepercayaan dibanding kepuasan sesaat. Oleh karena itu, strategi retensi seperti follow-up pasca terapi dan program loyalitas berbasis penghargaan disarankan untuk memperkuat loyalitas perilaku.

- e. Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Pasien, dan Kepercayaan Pasien terhadap Loyalitas Pasien di Klinik Fisioterapi Bebas Cedera di Telkom BSD Tangerang Selatan
- Analisis regresi menunjukkan bahwa Kepuasan Pasien ($p = 0,067$) tidak berdampak signifikan terhadap Loyalitas Pasien, sementara Kepercayaan Pasien ($p = 0,009$) dan Kualitas Layanan ($p = 0,011$) menunjukkan hubungan yang positif dan signifikan. Koefisien korelasi sebesar 0,224 antara ketiga faktor tersebut dan loyalitas menunjukkan bahwa ketiganya menyumbang 22,4% dari total varians. Hasil uji mediasi dengan metode bootstrapping menunjukkan bahwa Kepuasan Pasien tidak memediasi hubungan antara Kualitas Layanan maupun Kepercayaan terhadap Loyalitas Pasien, karena kedua nilai indirect effect (0,063 dan 0,066) memiliki interval kepercayaan yang mencakup angka nol. Artinya, pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas bersifat langsung

dan tidak melalui Kepuasan Pasien. Temuan ini memperkuat teori Oliver (1999) dan Morgan & Hunt (1994) bahwa loyalitas tidak selalu bergantung pada kepuasan, tetapi lebih dipengaruhi oleh persepsi keandalan, kepercayaan, dan profesionalisme penyedia layanan. Hasil ini juga sesuai dengan konsep Grönroos (1984) yang menegaskan bahwa loyalitas dapat terbentuk langsung dari kualitas teknis layanan yang tinggi tanpa melalui tahap kepuasan eksplisit. Dengan demikian, strategi peningkatan loyalitas perlu difokuskan pada penguatan kepercayaan dan konsistensi kualitas layanan, bukan hanya pada kepuasan sesaat.

f. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pasien di Klinik Fisioterapi Bebas Cedera di Telkom BSD Tangerang Selatan

Uji parsial menunjukkan bahwa loyalitas pasien dipengaruhi secara positif oleh kualitas layanan ($B = 0,145$; $p = 0,011$). Tingkat loyalitas pelanggan yang lebih tinggi berkaitan dengan persepsi positif pasien terhadap layanan. Berdasarkan dimensi SERVQUAL, hasil penelitian menunjukkan bahwa tangibles (bukti fisik) memiliki skor tertinggi sebesar 80,7%, diikuti oleh *reliability* (keandalan) 79,8%, *responsiveness* (daya tanggap) 71,6%, *assurance* (jaminan) 65,2%, dan *empathy* (empati) sebagai yang terendah, yaitu 28,4%. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas fisik, kebersihan, dan kelengkapan alat medis dinilai sangat baik, begitu pula keandalan pelayanan tenaga fisioterapis. Namun, aspek empati seperti perhatian personal, komunikasi, dan kepekaan terhadap kebutuhan emosional pasien masih perlu ditingkatkan. Temuan ini sejalan dengan model SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988) dan teori Grönroos (1984) yang menekankan pentingnya keseimbangan antara kualitas teknis dan fungsional. Selain itu, konsep customer perceived value dari Kotler and Keller (2016) menjelaskan bahwa pasien yang merasa memperoleh manfaat lebih besar dari layanan akan menunjukkan loyalitas lebih tinggi. Secara empiris, hasil ini memperkuat penelitian Caruana (2002) dan Zeithaml et al. (2009) yang menyatakan bahwa kualitas layanan merupakan determinan utama loyalitas dalam sektor jasa. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan di Klinik Fisioterapi Bebas Cedera harus dilakukan secara holistik, mencakup aspek teknis (hasil terapi), fungsional (proses layanan), dan emosional (komunikasi dan empati terapeutik).

g. Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien di Klinik Fisioterapi Bebas Cedera di Telkom BSD Tangerang Selatan

Hasil uji regresi menunjukkan bahwa kepuasan pasien (Z) berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap loyalitas ($p = 0,067$). Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan yang dirasakan pasien belum cukup kuat untuk menumbuhkan komitmen jangka panjang. Menurut Oliver (1997), kepuasan yang bersifat sesaat (*transactional satisfaction*) tidak selalu berlanjut menjadi loyalitas jangka panjang (*cumulative satisfaction*). Selain itu, teori Expectation-Confirmation Model (Oliver, 1980) menjelaskan bahwa kepuasan hanya memengaruhi loyalitas apabila kinerja layanan melampaui harapan pelanggan. Dalam konteks Klinik Fisioterapi Bebas Cedera, hubungan kepuasan–loyalitas dapat dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti harga, jarak, dan jadwal terapi. Temuan ini konsisten dengan Caruana (2002) dan Zeithaml et al. (2009) yang menegaskan bahwa loyalitas pasien dalam layanan kesehatan seringkali dimediasi oleh kepercayaan dan persepsi kualitas, bukan oleh kepuasan semata.

h. Pengaruh Kepercayaan Pasien terhadap Loyalitas Pasien di Klinik Fisioterapi Bebas Cedera di Telkom BSD Tangerang Selatan

Hipotesis diterima karena hasil uji parsial menunjukkan hubungan positif dan signifikan secara statistik antara kepercayaan dan loyalitas pasien ($B = 0,153$; $p = 0,009$). Artinya, Klinik Fisioterapi Bebas Cedera sangat bergantung pada kepercayaan sebagai fondasi loyalitas klien. Temuan ini konsisten dengan Morgan & Hunt (1994) dalam teori *Commitment–Trust*,

serta penelitian Ndubisi (2007) dan Caruana (2002) yang menunjukkan bahwa kepercayaan memiliki pengaruh stabil terhadap loyalitas pelanggan. Kepercayaan menurunkan persepsi risiko dan meningkatkan kenyamanan emosional pasien dalam menggunakan layanan berulang (Garbarino & Johnson, 1999). Oleh karena itu, peningkatan kepercayaan melalui komunikasi terbuka, transparansi informasi, dan konsistensi pelayanan menjadi strategi penting dalam mempertahankan loyalitas jangka panjang di sektor fisioterapi.

D. SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Klinik Fisioterapi Bebas Cedera, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan secara umum berada pada kategori baik dengan nilai rata-rata 3,95. Dimensi dengan skor tertinggi adalah bukti fisik dan keandalan, menunjukkan bahwa fasilitas serta konsistensi pelayanan telah memadai, meskipun dimensi empati masih perlu ditingkatkan agar tenaga medis dapat memberikan perhatian yang lebih personal kepada pasien. Tingkat kepuasan pasien juga tergolong tinggi dengan rata-rata 4,00, terutama pada aspek interaksi dan kompetensi fisioterapis. Namun, waktu tunggu pelayanan masih menjadi kelemahan utama yang perlu diperbaiki. Analisis statistik menunjukkan korelasi positif antara kualitas layanan dan kepuasan pasien ($p < 0,000$), yang menunjukkan bahwa peningkatan standar kualitas layanan akan berdampak langsung pada tingkat kepuasan.

Lebih lanjut, dengan skor rata-rata 3,89, pasien memiliki tingkat kepercayaan yang kuat terhadap klinik. Meskipun pasien memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap staf medis (rata-rata 4,30), masih terdapat ruang untuk perbaikan dalam hal keterbukaan informasi dan komunikasi yang terbuka. Bukti menunjukkan bahwa kepercayaan merupakan komponen penting dalam menghasilkan kepuasan pasien, karena memiliki pengaruh positif yang substansial terhadap kepuasan (sig. 0,004). Nilai rata-rata loyalitas pasien adalah 4,05, yang juga sangat baik. Loyalitas pasien lebih terlihat dalam sikap daripada tindakan; meskipun keinginan untuk kembali rendah (3,65), pasien lebih cenderung merekomendasikan layanan tersebut kepada orang lain (4,45).

Nilai F terhitung sebesar 10,088, signifikansi 0,000, dan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,224 semuanya menunjukkan hubungan yang sangat substansial antara loyalitas pasien dan kualitas layanan, kepercayaan, dan kepuasan pasien. Akibatnya, ketiga faktor ini menjelaskan 22,4% varians loyalitas pasien, dengan faktor tambahan termasuk harga, lokasi, pemasaran, dan ikatan interpersonal yang menjelaskan variasi yang tersisa. Secara khusus, ada bukti bahwa kualitas layanan secara signifikan memengaruhi loyalitas pasien (koefisien 0,145; sig. 0,011), yang menunjukkan bahwa pasien lebih loyal kepada bisnis yang menyediakan perawatan berkualitas tinggi. Loyalitas dipengaruhi secara positif tetapi tidak signifikan oleh kepuasan pasien (koefisien 0,219; sig. 0,067), yang menunjukkan bahwa kepuasan saja tidak cukup untuk memastikan pengembangan loyalitas perilaku. Pada saat yang sama, ada korelasi kuat antara kepercayaan dan loyalitas pasien (koefisien 0,153; sig. 0,009), yang mendukung gagasan bahwa kepercayaan pasien terhadap kompetensi, kejujuran, dan dedikasi staf medis klinik fisioterapi bebas cedera sangat penting untuk menumbuhkan loyalitas pasien.

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan menambahkan variabel eksternal seperti jarak, biaya layanan, dan hambatan perpindahan, serta menggunakan desain longitudinal guna mengamati perubahan loyalitas pasien dari waktu ke waktu. Pendekatan kualitatif juga dapat digunakan untuk menggali faktor emosional yang tidak terukur secara kuantitatif. Secara keseluruhan, peningkatan kualitas layanan, kepercayaan, dan kepuasan pasien secara berkelanjutan menjadi strategi utama dalam memperkuat loyalitas dan mempertahankan keunggulan kompetitif Klinik Fisioterapi Bebas Cedera.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Universitas Strada Indonesia, khususnya Program Pascasarjana Magister Kesehatan Masyarakat, atas segala bantuan dan sumber daya yang telah

diberikan selama penelitian ini. Selanjutnya, saya ingin mengucapkan terima kasih kepada dosen pembimbing saya, Prof. Dr. Indasah, Ir., M.Kes., dan Dr. Nurwijayanti, S.Pd., M.Kes., atas segala saran dan arahan yang bermanfaat. Ucapan terima kasih juga kami sampaikan kepada semua pihak yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini, khususnya manajemen dan staf Klinik Fisioterapi Bebas Cedera Telkom BSD di Tangerang Selatan, yang sangat kooperatif selama pengumpulan data.

DAFTAR RUJUKAN

- Abdullah, M. F., & Sari, D. P. (2023). Digitalisasi pelayanan kesehatan dan pengaruhnya terhadap loyalitas pasien. *Jurnal Teknologi Kesehatan*, 5(2), 150–162.
- Aditya, R., & Handayani, S. (2022). Analisis pengaruh kualitas komunikasi dokter terhadap kepercayaan pasien. *Jurnal Komunikasi Kesehatan*, 4(1), 33–45.
- Al Assaf, A. F., & Al Karaghoul, W. A. (2020). Healthcare service delivery systems: Structure, process, and outcomes. *Journal of Healthcare Management*, 65(2), 101–112.
- Al Khaldi, Y., & McDonald, P. J. (2012). The impact of waiting times on patient satisfaction: A systematic review. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 25(7), 574–582.
- Amin, M., & Sharif, N. (2021). Patient trust and digital health adoption: Evidence from telemedicine services. *Journal of Health Informatics*, 12(3), 285–297.
- Anderson, L., & Davies, M. (2023). The impact of patient experience on loyalty in outpatient physical therapy clinics. *Journal of Health Service Quality*.
- Andina. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien pelayanan pendaftaran rawat jalan di rumah sakit umum Asy Syifa Sambi. *Journal Health Information Management Indonesian*, 3(1), 21–26.
- Anwar, F., & Susanto, T. (2023). Customer service excellence di rumah sakit swasta: Dampaknya pada loyalitas pasien. *Jurnal Manajemen Rumah Sakit*, 6(1), 75–90.
- Asnawi, N. M., et al. (2019). Determinants of patient loyalty in inpatient care services in mothers and children's hospital. *Jurnal PPKM: Jurnal Pengabdian dan Pemberdayaan Karya Masyarakat*, 3(1), 1–10.
- Astuti, Y., & Prasetyo, E. (2024). Pengaruh fasilitas hospital terhadap kepuasan pasien rawat inap. *Jurnal Rumah Sakit Indonesia*, 9(1), 98–110.
- Azwar, A. 2023. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Bina Rupa Aksara.
- Bachtiar, S., & Putro, A. (2023). Perbedaan persepsi kualitas pelayanan antara fasilitas primer dan sekunder. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 8(4), 211–225.
- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator–mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173–1182.
- Chandra, D. (2024). Dampak kualitas layanan terhadap kepuasan pasien di era digital. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 10(2), 45–60.
- Creswell, J. W. 2015. *Riset Kualitatif & Desain Riset: Memilih Di Antara Lima Pendekatan (Edisi Baha)*. Pustaka Pelajar.
- Damayanti, L., & Rizki, M. (2022). Efektivitas sistem informasi manajemen di rumah sakit pemerintah. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 7(2), 122–136.
- Davis, K., & LaCour, N. (2017). The impact of waiting time on patient satisfaction in outpatient settings. *Health Services Research*, 52(4), 1250–1260.
- Ekuitas: Jurnal Ekonomi dan Keuangan. (2024). The antecedent of satisfaction and its impact on loyalty in inpatient care. *Ekuitas: Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, 8(1), 85–104.
- Emmanuella, O. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan pasien dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien yang dimediasi oleh brand image di Klinik Cube Dental. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8(3), 7781–7788.
- Gunawan, A., & Permana, I. (2021). Faktor kepuasan keluarga pasien terhadap komunikasi antar profesi di ruang ICU. *Jurnal Keperawatan Profesional*, 4(3), 200–212.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2021). *Multivariate data analysis* (8th ed.). Boston, MA: Cengage Learning.
- Halimah, S., & Ridho, A. (2024). Peran trust digital platform dalam meningkatkan loyalitas pasien pasca pemulangan. *Jurnal E Health Indonesia*, 1(1), 5–18.
- Hendrawan, P., & Yuniar, L. (2023). Pengaruh persepsi keamanan data terhadap kepercayaan pasien e medical record. *Jurnal Informatika Medis*, 3(2), 88–99.
- Herawati, M. (2024). *Peran responsiveness dan trust terhadap loyalitas pelanggan dengan satisfaction sebagai intervening di Puskesmas Tunjungan Kabupaten Blora*. (Tesis Magister, Universitas Sultan Agung, Semarang).
- Haryono, B., & Saparso, (2023). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas yang dimediasi oleh kepuasan

- pasien terhadap loyalitas pasien rawat jalan rehabilitasi medik di RSUD Sawah Besar Jakarta Pusat. *Journal of Social and Economics Research*, 5(2), 1950–1954.
- Indrani, K., & Setyaningrum, D. (2022). Determinan kepuasan layanan fisioterapi di kota besar. *Jurnal Fisioterapi Indonesia*, 7(3), 150–164.
- Irwansyah, A., & Kartika, P. (2023). Evaluasi efektivitas antrian elektronik terhadap waktu tunggu pasien. *Jurnal Manajemen Rumah Sakit*, 6(3), 180–194.
- Islam, M. S., Hossain, M. A., & Sarker, I. H. (2021). Factors influencing patient loyalty in healthcare services: A systematic review. *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*, 15(4), 493–514.
- Kesuma, M. (2022). Perilaku konsumen: Teori dan aplikasi. Jakarta: Kencana.
- Lee, M. (2019). The role of community health workers in primary care in Indonesia. Dalam A. Brown & C. Davis (Eds.), *Community health systems in developing countries* (hlm. 75–92). London: Routledge.
- Kotler, P., and K. L. Keller. 2016. *Manajemen Pemasaran*. 15th ed. Pearson.
- Lee, Y. J., Hsieh, Y. C., & Chen, C. H. (2020). How service innovation affects customer loyalty in the healthcare industry: The mediating role of customer satisfaction and perceived value. *Total Quality Management & Business Excellence*, 31(1 2), 1–18.
- Lim, H., Park, J., & Kim, K. H. (2022). The influence of healthcare professionalism on patient trust and loyalty: A multi group analysis. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(15), Article 9345.
- Notoatmodjo, S. 2022. *Promosi Kesehatan Dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Oliver, R. L. 1999. "Whence Consumer Loyalty?" *Journal of Marketing* 63(Special:33–44.
- Pallant, J. (2020). *SPSS survival manual: A step by step guide to data analysis using IBM SPSS* (7th ed.). London: Routledge.
- Rahayu, S., & Firmansyah, D. (2023). Analisis pengaruh kepercayaan terapis dan komunikasi efektif terhadap loyalitas pasien fisioterapi di Rumah Sakit Sentosa Bandung. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan Indonesia*, 7(1), 45–56.
- Rahman, M. A., Hossain, M. J., & Khan, M. N. (2019). Expectation confirmation theory and patient loyalty towards online healthcare services. *Journal of Medical Marketing*, 19(3), 217–228.
- Rather, R. A., Jabeen, F., Khan, M. A., & Imran, M. (2019). Impact of perceived service quality on patient loyalty: The mediating role of patient satisfaction and trust in the healthcare sector of Pakistan. *International Journal of Healthcare Management*, 12(4), 305–313.
- Rif'adarajad, S., Sarita, B., & Balaka, M. Y. (2017). Faktor faktor yang berpengaruh pada loyalitas pengguna rawat inap rumah sakit umum daerah Kabupaten Buton. *J Prog Ekon Pembangunan*, 1(2), 56–64.
- Schoenfelder, T., van der Veen, D. C., & Mayer, F. (2016). Professional competence in physical therapy: A systematic review of measurement instruments. *Physical Therapy*, 96(3), 350–364.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2020). *Research methods for business: A skill building approach* (8th ed.). Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.
- Setia, M. S. (2019). Methodology Series Module 3: Cross sectional Studies. *Indian Journal of Dermatology*, 64(2), 104–108.
- Setiawan, A., & Oktaviani, R. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan fisioterapi dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien pada klinik Fisio Prima Jakarta Timur. *Jurnal Fisioterapi dan Rehabilitasi*, 6(2), 85–94.
- Sharma, P. (2023). The influence of perceived price fairness on patient satisfaction and loyalty in private healthcare. *Journal of Pharmaceutical Health Services Research*, 14(3), 321–328.
- Silverman, J., Kurtz, S., & Draper, J. (2013). *Skills for communicating with patients* (3rd ed.). Boca Raton, FL: CRC Press.
- Sitepu, M., & Kosasih. (2024). Analisis loyalitas pasien dan kepuasan pasien: Pendekatan kajian literatur dengan kualitas pelayanan rumah sakit sebagai variabel intervening. *Jurnal Penelitian Inovatif*, 4(4), 2047–2058.
- Sudaryanto, K. (2020). *Pengaruh kepercayaan dan komitmen konsumen terhadap loyalitas pasien dengan kepuasan konsumen sebagai variabel intervening*. (Disertasi, Universitas Muhammadiyah, Purwokerto).
- Sugiyono. (2017). Konsep umum populasi dan sampel dalam penelitian. *Jurnal Pilar*, 14(1), 15–31.
- Suryadiningrat, D. (2018). Hubungan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan sebagai variabel intervening dalam pelayanan kesehatan: Studi kasus di Rumah Sakit Yarsi Pontianak. *J Ilm Ibnu Sina*, 3(1), 115–124.
- Tjiptomartono, A. (2022). *Fisioterapi klinis: Pendekatan berbasis bukti*. Yogyakarta: Deepublish.
- Widadi, R. H. S., & Wadji, F. (2015). Faktor faktor berpengaruh pada loyalitas pelanggan klinik saraf rumah sakit jiwa daerah Dr R. M. Soedjarwadi. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen Sumber Daya*, 17(1), 28–37.
- Wijaya, A. (2024). *Rehabilitasi fisioterapi modern*. Yogyakarta: Pustaka Medika.
- Wijaya, H., and T. Susanto. 2022. *Pelayanan Fisioterapi Di Fasilitas Kesehatan Primer Dan Sekunder*. Penerbit Cerdas Media.
- Wijayanti, L., & Susilo, B. (2020). Peran citra klinik fisioterapi dan nilai pelayanan yang dirasakan dalam mempengaruhi loyalitas pasien di Klinik Joyo Medika Yogyakarta. *Jurnal Ekonomi dan Kebijakan*

Kesehatan, 5(2), 112–125.

Wong, W. C. W., & Chow, C. W. C. (2018). Service quality and patient loyalty: The mediating role of patient satisfaction and trust. *Health Services Management Research*, 31(1), 30–37.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm*. New York, NY: McGraw Hill.