



# Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Melalui Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening

Anisa Sasmita Sari N\*, Annisa Wahyuni Arsyad

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Administrasi Bisnis, Universitas Mulawarman, Samarinda

Jl. Kuaro, Gn. Kelua, Kec. Samarinda Ulu, Kota Samarinda, Kalimantan Timur, Indonesia

Email: <sup>1</sup>\*anisasasmita0@gmail.com, <sup>2</sup>annisa.arsyad@fisip.unmul.ac.id

Email Penulis Korespondensi: anisasasmita0@gmail.com

Submitted: 12/02/2025; Accepted: 28/02/2025; Published: 28/02/2025

**Abstrak**—Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien sebagai variabel intervening pada pasien Klinik NN Dental Care Muara Jawa. Penelitian ini menggunakan jenis pendekatan kuantitatif dengan menggunakan metode jenis penelitian empiris. Populasi penelitian ini adalah pasien Klinik NN Dental Care yang berada di wilayah Kecamatan Muara Jawa, sedangkan sampel yang digunakan sebanyak 100 responden dalam rentang usia 20–45 tahun. Dalam penelitian ini pengambilan sampel menggunakan metode non-probability sampling, khususnya pada metode pendekatan purposive sampling. Pada penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner berupa link google form. Data yang telah dikumpulkan, kemudian diolah menggunakan alat analisis SmartPLS 3.2.9 dengan metode Structural Equation Modeling (SEM)-PLS. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan pada harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Namun, harga berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap loyalitas pasien. Dan kualitas pelayanan menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Berdasarkan hasil specific indirect effect, kepuasan pasien berhasil memediasi secara positif dan signifikan pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien.

**Kata Kunci:** Harga; Kualitas Pelayanan; Kepuasan Pasien; Loyalitas Pasien

**Abstract**—This study aims to determine the effect of price and service quality on patient loyalty through patient satisfaction as an intervening variable in patients of the NN Dental Care Muara Jawa Clinic. This study uses a quantitative approach using an empirical research method. The population of this study were patients of the NN Dental Care Clinic located in the Muara Jawa District area, while the sample used was 100 respondents in the age range of 20–45 years. In this study, sampling used the non-probability sampling method, especially the purposive sampling approach method. In this study, the data collection technique used was a questionnaire in the form of a google form link. The data that has been collected was then processed using the SmartPLS 3.2.9 analysis tool with the Structural Equation Modeling (SEM)-PLS method. The results of the study showed that there was a positive and significant effect on price and service quality on patient satisfaction. However, price has a positive but not significant effect on patient loyalty. And service quality shows a positive and significant effect on patient loyalty. Based on the results of the specific indirect effect, patient satisfaction successfully mediates positively and significantly the effect of price and service quality on patient loyalty.

**Keywords:** Price; Service Quality; Patient Satisfaction; Patient Loyalty

## 1. PENDAHULUAN

Industri jasa di Indonesia mengalami pertumbuhan yang sangat pesat. Pertumbuhan ini tercermin dari banyaknya bisnis jasa yang muncul baik dalam skala kecil maupun besar, termasuk dalam sektor kesehatan. Saat ini, sektor kesehatan telah menjadi layanan utama di berbagai negara karena berperan penting dalam mempertahankan dan meningkatkan kesehatan masyarakat, yang merupakan salah satu tujuan penting suatu negara (Akmal et al., 2022). Mengutip data dari Badan Pusat Statistik (BPS) pada tahun 2023, sekitar 26,27% penduduk Indonesia melaporkan keluhan kesehatan. Angka ini menunjukkan penurunan dibandingkan tahun 2022, di mana persentasenya mencapai 29,94%. Berdasarkan data dari Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) tahun 2018, masalah gigi terbesar di Indonesia yaitu kerusakan, gigi berlubang dan nyeri gigi yang mencapai 45,3%. Sementara itu, masalah kesehatan mulut yang paling sering dialami oleh masyarakat Indonesia adalah pembengkakan gusi atau abses, dengan prevalensi sebesar 14%. Tingginya angka ini disebabkan oleh kurangnya edukasi dan kesadaran masyarakat tentang pentingnya menjaga kesehatan gigi dan mulut. Drg. Saraswati, MPH, selaku Direktur Pelayanan Kesehatan Primer, menyatakan bahwa tingkat prevalensi masalah kesehatan gigi dan mulut di Indonesia masih sangat tinggi mencapai 57,6% dikutip dari (Sehat Negeriku, 2021).

Salah satu klinik yang sudah dikenal oleh masyarakat Kecamatan Muara Jawa adalah Klinik NN Dental Care. Klinik ini merupakan sebuah praktek dokter gigi yang berfokus pada pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Klinik NN Dental Care Muara Jawa telah menjadi pilihan masyarakat untuk perawatan gigi di klinik NN Dental Care serta menyediakan berbagai layanan seperti konsultasi, cabut gigi, tambal gigi, perawatan saluran akar, scalling (pembersihan karang gigi), gigi palsu, ortho (pemasangan behel), cabut gigi penyulit & gigi bungsu, bleaching (pemutihan gigi) dan venner gigi.

Klinik NN Dental Care juga diminati karena fasilitasnya yang lengkap, termasuk peralatan Dental Unit yang modern dan bahan-bahan berkualitas serta memiliki dua ruangan Dental Unit. Klinik NN Dental Care dikenal memberikan pelayanan kesehatan yang baik dan berkualitas dan klinik NN Dental Care menyediakan akses layanan kesehatan yang mudah dan kualitas pelayanan yang tinggi. Hal ini membuat perawatan di NN Dental Care menjadi



lebih praktis dan nyaman bagi pasien. Peningkatan dalam pelayanan kesehatan menjadi faktor dalam menarik perhatian pasien. Faktor-faktor yang mempengaruhi meliputi aspek fisik (tangible), keandalan (reliability), responsivitas (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy) (Nuryanti, 2024). Layanan kesehatan gigi merupakan layanan profesional yang diberikan oleh dokter gigi dan perawat gigi kepada pasien. Tujuan layanan ini adalah untuk memenuhi keinginan pasien serta meningkatkan kepuasan pasien (Ika et al., 2023). Berikut adalah data total pasien pada tahun 2022, 2023 dan 2024 yang terangkum dalam Tabel di bawah ini:

**Tabel 1.** Data Total Pasien Tahunan Klinik NN Dental Care

No	Tahun	Total Pasien
1.	2022	496
2.	2023	1.686
3.	2024	2.058

Dapat dilihat bahwa jumlah total pasien pada tahun 2022 ini disebabkan oleh beroperasinya Klinik NN Dental Care mulai bulan Juli 2022. Seiring berjalannya waktu, pada tahun 2023 jumlah pasien cash dan asuransi mengalami peningkatan drastis dan mengalami peningkatan sepanjang tahun 2024.

Harga juga merupakan salah satu faktor kunci dalam menentukan keberhasilan perusahaan, karena mempengaruhi seberapa besar keuntungan yang akan diperoleh dari penjualan produk, baik barang maupun jasa (Nugraha Muhyar, 2020). Menurut Kotler dan Amastrong (2018) harga adalah jumlah uang yang harus dibayar untuk mendapatkan barang atau jasa, serta nilai uang yang ditukarkan oleh konsumen untuk memperoleh manfaat dari produk atau layanan yang mereka beli atau gunakan. Sedangkan Endah Zuraidah, Ernani Hadiyat (2023) mendefinisikan harga adalah nilai yang dibayar oleh konsumen untuk mendapatkan manfaat dari kepemilikan atau penggunaan produk atau jasa tersebut.

Selain harga, faktor lain yang dapat menimbulkan loyalitas pasien adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan dapat dianggap sebagai tingkat kepuasan pasien, yang diukur dari perbandingan antara pelayanan yang diterima dengan harapan mereka terhadap pelayanan tersebut. Pelayanan dikatakan baik jika dapat memuaskan pasien dan sesuai dengan ekspektasi pelayanan yang mereka harapkan (Herman et al., 2022). Sedangkan menurut Tjiptono (2019) kualitas pelayanan diartikan sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta memberikan layanan yang sesuai untuk memenuhi harapan mereka.

Beberapa hasil penelitian sebelumnya mendukung dilakukannya penelitian ini. Diantaranya, penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening” oleh Suhartono (2021) yang menyatakan bahwa harga mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan jasa pelatihan UVI consultant Yogyakarta. Penelitian lain yang dilakukan oleh Azhima Fajar Amalia (2022) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada pasien Klinik Jakarta Dental Project. Selain itu, Asri Yanti Bali (2022) yang menyatakan bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen pada konsumen Bedak Marck’s pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nias Raya. Serta, penelitian yang dilakukan oleh Fathorrahman (2023) yang melakukan penelitian pada objek yang sama yaitu Klinik Gigi menyatakan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien pada pasien Klinik Gigi CDC. Berdasarkan fenomena, teori-teori, dan beberapa penelitian sebelumnya yang telah diuraikan di atas, maka penulis melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien melalui Kepuasan Pasien sebagai Variabel Intervening”.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Azhima Fajar Amalia (2022) adalah sama-sama menguji pengaruh antara harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Perbedaan penelitian ini terletak pada kepuasan konsumen yang pada penelitian ini berperan sebagai variabel dependen, sedangkan pada penelitian yang akan dilakukan berperan sebagai intervening. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Santoso Giovanni Adrian (2022) yaitu terletak pada variabel bebas yaitu waktu tunggu, keterjangkauan harga dan kualitas pelayanan yang diujikan pengaruhnya terhadap variabel terikat kepuasan pasien. Adapun perbedaannya terletak pada variabel bebas waktu tunggu dan loyalitas pasien sebagai variabel terikat serta intervening yaitu di penelitian ini tidak menggunakan intervening sedangkan di penelitian yang akan diteliti menggunakan intervening kepuasan pasien.

Nilai keterbaruan pada penelitian adalah penggunaan variabel harga dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien dengan lokasi penelitian di Klinik NN Dental Care Muara Jawa dengan menggunakan sampel penelitian pada pasien Klinik NN Dental Care, terdapat persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu terdapat kesamaan variabel penelitian. Namun, terdapat perbedaan dalam penelitian ini dari Fathorrahman (2023) dengan perbedaan pada jumlah sampel yang digunakan yaitu sebanyak 73 responden dan pada penelitian ini sebanyak 100 responden dan perbedaan lainnya terdapat pada variabel fasilitas, objek dan sampel yakni objek dan sampel yang digunakan pasien rawat jalan di klinik Fast Medika Center. Sedangkan pada penelitian ini menggunakan objek dan sampel Klinik NN Dental Care pada Pasien Klinik NN Dental Care Muara Jawa.

Urgensi penelitian ini terletak pada peluang untuk memperdalam dan mengembangkan hasil-hasil penelitian sebelumnya, khususnya dalam konteks hubungan antara harga, kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan loyalitas pasien di Klinik NN Dental Care. Dengan mempelajari aspek-aspek tersebut, penelitian ini diharapkan memberikan



kontribusi signifikan baik bagi pengembangan ilmu pengetahuan maupun bagi peningkatan praktik pelayanan di klinik tersebut. Penelitian ini juga dapat menjadi acuan bagi studi lanjutan yang bertujuan untuk mengoptimalkan kepuasan dan loyalitas pasien melalui strategi pelayanan dan penetapan harga yang lebih efektif.

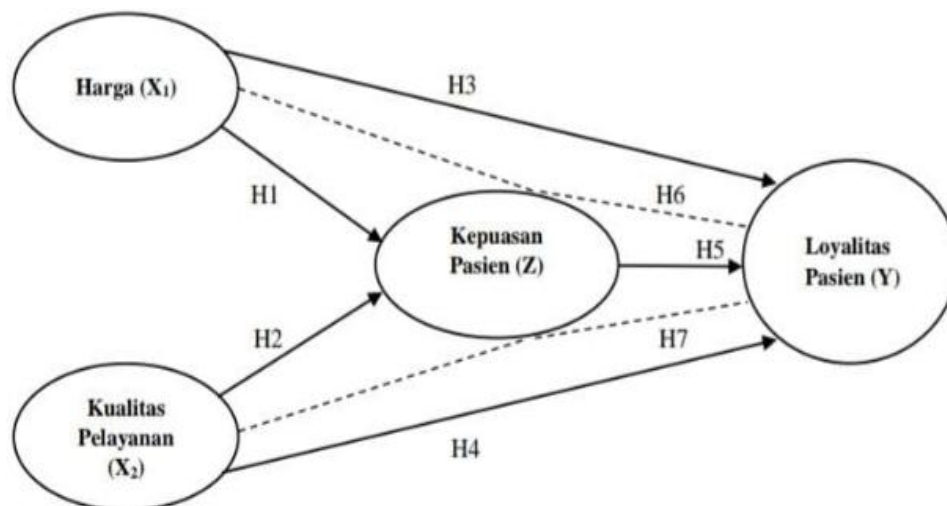
Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan di masa mendatang. Hasil ini diharapkan dapat dijadikan bahan pertimbangan pada Klinik NN Dental Care untuk dapat mempertahankan dan mengembangkan jasa pada Klinik NN Dental Care Muara Jawa. Selain itu hasil dari penelitian ini nantinya dapat dimanfaatkan oleh pihak-pihak yang akan melakukan penelitian serupa sebagai bahan referensi maupun sebagai bahan perbandingan yang akan dilakukan.

## 2. METODE PENELITIAN

### 2.1 Kerangka Dasar Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, yang merupakan jenis penelitian empiris yang fokus pada data numerik dan bersifat objektif. Metode ini digunakan untuk menguji teori-teori tertentu dengan mengumpulkan data yang tersedia (Creswell, 2017). Pada penelitian ini sumber data yang digunakan ada dua yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari hasil jawaban kuesioner yang dibagikan kepada responden melalui online yakni goggle form. Data sekunder diperoleh dari jurnal-jurnal dan referensi yang digunakan. Penelitian ini dilakukan di Klinik NN Dental Care Muara Jawa yang berada di Provinsi Kalimantan Timur dalam rentang waktu 4 minggu sejak tanggal 11 November sampai dengan 09 Desember 2024.

Variabel yang diangkat dalam penelitian ini meliputi variabel bebas ( $X_1$ ,  $X_2$ ), variabel intervening ( $Z$ ), dan variabel terikat ( $Y$ ). Variabel bebas ( $X_1$ ) pada penelitian ini yaitu nilai yang dibayar oleh konsumen untuk mendapatkan manfaat dari kepemilikan atau penggunaan produk atau jasa tersebut (Endah Zuraidah, Ernani Hadiyat, 2023). Sedangkan variabel bebas ( $X_2$ ) adalah sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta memberikan layanan yang sesuai untuk memenuhi harapan mereka (Tjiptono, 2019). Berikutnya dilanjutkan melalui kepuasan pasien sebagai variabel intervening ( $Z$ ) meliputi adalah respons emosional yang dirasakan seseorang setelah membandingkan hasil atau outcome dari produk atau layanan jasa dengan harapan yang dimilikinya (Hasanah et al., 2023). Diakhiri dengan variabel terikat yaitu loyalitas pasien ( $Y$ ) mengenai hubungan yang terjalin antara klinik dan pasien, di mana kepuasan yang diberikan menciptakan dasar yang kuat untuk pembelian ulang layanan yang sama serta menyebabkan rekomendasi dari mulut ke mulut (Rizqi Fakhri, 2022). Berikut untuk model hipotesis penelitian, yang dapat dilihat pada Gambar 1 dibawah ini:



**Gambar 1.** Model Penelitian

Berdasarkan dari Gambar 1 kerangka berpikir yang telah ditentukan, maka dapat dibentuk hipotesis sebagai berikut:

**H1:** Diduga bahwa Harga berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kepuasan Pasien

**H2:** Diduga bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kepuasan Pasien

**H3:** Diduga bahwa Harga berpengaruh signifikan dan positif terhadap Loyalitas Pasien

**H4:** Diduga bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap Loyalitas Pasien

**H5:** Diduga bahwa Kepuasan Pasien berpengaruh signifikan dan positif terhadap Loyalitas Pasien

**H6:** Diduga bahwa Harga berpengaruh signifikan dan positif secara tidak langsung terhadap Loyalitas Pasien melalui Kepuasan Pasien sebagai variabel intervening

**H7:** Diduga bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan dan positif secara tidak langsung terhadap Loyalitas Pasien melalui Kepuasan Pasien sebagai variabel intervening



## 2.2 Populasi dan Sampel

Populasi adalah area generalisasi yang mencakup objek atau subjek dengan jumlah dan karakteristik tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan dianalisis guna menarik kesimpulan (Sugiono, 2020). Populasi dari penelitian ini adalah pasien Klinik NN Dental Care di Kecamatan Muara Jawa. Sehingga jumlah populasi yang berkunjung di Klinik NN Dental Care di Kecamatan Muara Jawa tidak pernah dilakukan pengukuran sehingga jumlah populasi tidak diketahui.

Teknik non probability sampling dengan metode purposive sampling dipilih dalam riset ini dengan alasan bahwa sampel tidak diketahui kepastian keberadaannya sehingga akan dipilih menggunakan kriteria tertentu. Penetapan jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini menggunakan rumus Cochran. Dengan rumus jumlah populasi tidak diketahui. Setelah dilakukan perhitungan, diperoleh jumlah sampel sebanyak 96,04 yang kemudian dibulatkan menjadi 100 sampel. Untuk menentukan jumlah sampel yang diperlukan, digunakan metode sampel kuota, metode ini melibatkan pengambilan sampel dengan menerapkan batasan dan kriteria khusus agar responden yang terpilih sesuai dengan kebutuhan dan syarat penelitian (Septiani et al., 2020). Kriteria sampel yang dimaksud sehingga menggunakan metode purposive sampling yaitu:

1. Berada pada rentang usia 20-45 tahun
2. Pasien Klinik NN Dental Care yang sudah pernah melakukan perawatan minimal dua kali atau lebih
3. Domisili di Kecamatan Muara Jawa Povinsi Kalimantan Timur

## 2.3 Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan dua teknik pengumpulan data yaitu kuesioner dan studi pustaka. Teknik pengumpulan data melalui kuesioner merupakan teknik pengumpulan data primer menggunakan sejumlah daftar pertanyaan tertulis yang disebar secara daring kepada pasien Klinik NN Dental Care Muara Jawa sebagai respondennya. Peneliti melakukan penyebaran kuesioner melalui jejaring sosial media Instagram. Pada platform Instagram, mengupload link pengisian kuesioner yaitu Google Form. Sedangkan, studi pustaka yang dimaksud yaitu sebuah teknik mengumpulkan data informasi yang terkait dengan teori yang berhubungan dengan variabel yang diteliti. Studi pustaka didapatkan dari berbagai sumber yaitu perpustakaan kampus, jurnal ekonomi bisnis, media online seperti Google Scholar, Scopus, dan Google Book.

## 2.4 Teknik Analisis Data

Setelah data telah berhasil dikumpulkan, selanjutnya data mentah tersebut diolah sehingga lebih mudah dipahami oleh pembaca. Terdapat beberapa langkah yang dilakukan dalam analisis data yaitu pengujian validitas dan reliabilitas data menggunakan software SPSS versi 30. Setelah data layak untuk digunakan, selanjutnya dilakukan analisis data untuk menguji hipotesis dengan metode analisis multivariat menggunakan Structural Equation Modelling (SEM) melalui pendekatan Partial Least Square (PLS) dengan alat analisis SmartPLS versi 3.2.9.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti diperoleh data dari 100 responden. Keragaman responden yang melakukan pengisian kuesioner dapat dilihat dari segi jenis kelamin, usia, pekerjaan dan domisili. Setelah data terkumpul, selanjutnya dilakukan analisis data dengan menggunakan teknik analisis data yang telah jelaskan sebelumnya.

### 3.1 Pilot Test (Uji Validitas dan Reliabilitas)

Suatu instrumen penelitian dapat dikatakan baik atau tidak tergantung dari validitas dan reliabilitasnya. Validitas instrumen mengacu pada sejauh mana pengukuran yang tepat dalam mengukur apa yang hendak diukur, sedangkan reliabilitas mengacu pada sejauh mana pengukuran dapat dipercaya karena tetap konsisten. Pengujian validitas dilakukan dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dengan  $r$  tabel untuk degree of freedom ( $df$ ) =  $n-2$ . Peneliti mengambil 30 responden untuk melakukan uji instrumen data sehingga dalam penelitian ini diperoleh nilai ( $df$ ) yaitu 28. Tingkat signifikansi yang digunakan adalah sebesar  $\alpha = 0.05$ . Berdasarkan tabel  $r$  product moment nilai  $r$  tabel untuk penelitian ini adalah 0.361. Sehingga setiap pernyataan akan dinyatakan valid apabila nilai  $r$  hitung lebih dari 0.361 (Ghozali, 2021). Hasil uji validitas pada masing-masing indikator variabel penelitian disajikan pada Tabel 2 berikut:

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Harga	X1.1.1	0.844	0.361	Valid
	X1.1.2	0.861	0.361	Valid
	X1.2.1	0.786	0.361	Valid
	X1.2.2	0.815	0.361	Valid
	X1.3.1	0.756	0.361	Valid



Variabel	Indikator	r-hitung	r-tabel	Keterangan
<b>Kualitas Pelayanan</b>	X1.3.2	0.861	0.361	Valid
	X1.4.1	0.803	0.361	Valid
	X1.4.2	0.839	0.361	Valid
	X2.1.1	0.519	0.361	Valid
	X2.1.2	0.616	0.361	Valid
	X2.2.1	0.707	0.361	Valid
	X2.2.2	0.553	0.361	Valid
	X2.3.1	0.662	0.361	Valid
	X2.3.2	0.725	0.361	Valid
	X2.4.1	0.660	0.361	Valid
<b>Kepuasan Pasien</b>	X2.4.2	0.563	0.361	Valid
	X2.5.1	0.684	0.361	Valid
	X2.5.2	0.631	0.361	Valid
	Z.1.1	0.602	0.361	Valid
	Z.1.2	0.650	0.361	Valid
	Z.2.1	0.747	0.361	Valid
	Z.2.2	0.633	0.361	Valid
	Z.3.1	0.758	0.361	Valid
	Z.3.2	0.681	0.361	Valid
	<b>Loyalitas Pasien</b>	Y.1.1	0.621	0.361
Y.1.2		0.750	0.361	Valid
Y.2.1		0.427	0.361	Valid
Y.2.2		0.647	0.361	Valid
Y.3.1		0.630	0.361	Valid
Y.3.2		0.601	0.361	Valid

Berdasarkan Tabel 2 hasil uji validitas yang diperoleh nilai r-hitung seluruh item pernyataan lebih besar dari nilai r-tabel yaitu 0.361. Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan pada masing-masing variabel dalam penelitian ini dinyatakan valid. Setelah data valid, maka selanjutnya melakukan uji reliabilitas. Suatu instrumen data dapat dikatakan reliabel apabila nilai cronbach's alpha lebih dari atau sama dengan 0,70 (Ghozali, 2021). Adapun hasil pengujian reliabilitas instrumen masing-masing variabel yang telah diteliti disajikan pada Tabel 3 berikut:

**Tabel 3.** Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Crocbach's Aplha	Minimum Crocbach's Aplha	Keterangan
<b>Harga</b>	0.930	0.70	Valid
<b>Kualitas Pelayanan</b>	0.798	0.70	Valid
<b>Kepuasan Pasien</b>	0.763	0.70	Valid
<b>Loyalitas Pasien</b>	0.672	0.70	Valid

Berdasarkan Tabel 3 hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa reliabilitas instrumen pada masing-masing variabel pada penelitian ini mendapatkan nilai cronbach's alpha lebih besar dari 0,70. Sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen pada masing-masing variabel dalam penelitian ini dinyatakan reliabel.

### 3.2 Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan uji t-statistik yang bertujuan untuk melihat ada atau tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Hubungan yang telah dibuat ke dalam hipotesis akan diuji menggunakan metode bootstrapping. Hipotesis penelitian dapat diterima jika nilai t-statistik > t-tabel pada tingkat kesalahan ( $\alpha$ ) 5% yaitu 1,960.

**Tabel 4.** Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian

Hipotesis	Variabel	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	T-Statistics ((O/STDEV))	P Values	Keterangan
<b>H1</b>	X1 -> Z	0.230	0.231	2.523	0.012	Diterima
<b>H2</b>	X2 -> Z	0.648	0.649	7.134	0.000	Diterima
<b>H3</b>	X1 -> Y	0.119	0.121	1.530	0.127	Ditolak
<b>H4</b>	X2 -> Y	0.318	0.316	2.590	0.010	Diterima
<b>H5</b>	Z -> Y	0.464	0.469	3.984	0.000	Diterima
<b>H6</b>	X1 -> Z -> Y	0.107	0.108	2.092	0.037	Diterima



Hipotesis	Variabel	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	T-Statistics ( O/STDEV )	P Values	Keterangan
H7	X2 -> Z -> Y	0.301	0.305	3.337	0.001	Diterima

Berdasarkan Tabel 4 hasil uji pengaruh langsung menunjukkan bahwa hipotesis 1, hipotesis 2, hipotesis 4 dan hipotesis 5 menunjukkan pengaruh yang positif dan signifikan. Hal ini ditunjukkan dengan nilai t-statistik lebih dari nilai t tabel yaitu 1,960 dan nilai p values kurang dari 0,05. Sehingga dapat dinyatakan bahwa hipotesis 1, hipotesis 2, hipotesis 4 dan hipotesis 5 diterima. Sedangkan pada hipotesis 3 menunjukkan pengaruh yang positif dan tidak signifikan. Hal ini dibuktikan dengan nilai t-statistik kurang dari nilai t tabel yaitu 1,960 dan nilai p values lebih dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis 3 ditolak.

Pengaruh tidak langsung variabel harga terhadap variabel loyalitas pasien melalui variabel kepuasan pasien memperoleh nilai original sample sebesar 0.107 dengan nilai t-statistik sebesar 2.092 > 1.960 dan nilai p values 0.037 < 0.05. Oleh karena itu variabel harga berpengaruh positif signifikan terhadap variabel loyalitas pasien dan peran variabel kepuasan pasien dalam memediasi hubungan dinyatakan sempurna. Pengaruh tidak langsung variabel kualitas pelayanan terhadap variabel loyalitas pasien melalui variabel kepuasan pasien memperoleh nilai original sample sebesar 0.301 dengan nilai t-statistik sebesar 3.337 > 1.960 dan nilai p values 0.001 < 0.05. Oleh karena itu variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap variabel loyalitas pasien dan peran variabel kepuasan pasien dalam memediasi hubungan dinyatakan sempurna.

### 3.3 Pembahasan Hasil

#### 3.3.1 Pengaruh Harga (X1) terhadap Kepuasan Pasien (Z)

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pertama (H1) dapat dinyatakan bahwa variabel harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pasien. Pernyataan ini diperoleh berdasarkan nilai original sample dari hasil pengujian hipotesis pertama yakni sebesar 0.230 yang menunjukkan bahwa tingkat hubungan yang positif variabel harga terhadap variabel kepuasan pasien yaitu sebesar 23%. Selain itu, nilai t-statistik yang diperoleh sebesar 2.523 lebih besar dari nilai t-tabel yaitu 1.960, serta diperoleh pula nilai signifikansi sebesar 0.012 yang lebih kecil dari taraf kesalahan ( $\alpha$ ) yang ditentukan sebesar 0.05 atau 5%. Hasil penelitian membuktikan bahwa variabel harga berpengaruh terhadap kepuasan pasien, dengan semakin beragamnya jenis perawatan dengan harga yang sesuai yang ditawarkan oleh Klinik NN Dental Care, semakin besar tingkat kepuasan yang dialami oleh pasien. Hasil dari penelitian ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang membuktikan bahwa harga mempengaruhi kepuasan pasien (Suabeb, 2023).

#### 3.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Pasien (Z)

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis kedua (H2) dapat dinyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pasien. Pernyataan ini diperoleh berdasarkan nilai original sample dari hasil pengujian hipotesis kedua yakni sebesar 0.648 yang menunjukkan bahwa tingkat hubungan yang positif variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan pasien yaitu sebesar 64,8%. Selain itu, nilai t-statistik yang diperoleh sebesar 7.134 lebih besar dari nilai t-tabel yaitu 1.960, serta diperoleh pula nilai signifikansi sebesar 0.000 yang lebih kecil dari taraf kesalahan ( $\alpha$ ) yang ditentukan sebesar 0.05 atau 5%. Hasil penelitian membuktikan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien, menunjukkan dengan peningkatan keragaman layanan perawatan yang ditawarkan oleh Klinik NN Dental Care, disertai dengan kualitas pelayanan yang memadai dan berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan kepuasan pasien. Hasil dari penelitian ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang membuktikan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pasien (Tiyas, 2022).

#### 3.3.3 Pengaruh Harga (X1) terhadap Loyalitas Pasien (Y)

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis ketiga (H3) dapat dinyatakan bahwa variabel harga tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel loyalitas pasien. Pernyataan ini diperoleh berdasarkan nilai original sample dari hasil pengujian hipotesis ketiga yakni sebesar 0.119 yang menunjukkan bahwa tingkat hubungan yang positif variabel harga terhadap variabel loyalitas pasien yaitu sebesar 11,9%. Selain itu, nilai t-statistik yang diperoleh sebesar 1.530 kurang dari nilai t-tabel yaitu 1.960, serta diperoleh pula nilai signifikansi sebesar 0.127 yang lebih besar dari taraf kesalahan ( $\alpha$ ) yang ditentukan sebesar 0.05 atau 5%. Hasil penelitian ini mendukung penelitian lain yang dilakukan oleh Raihani (2022) yang menyatakan bahwa harga berpengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Permasi Textile Gampong Baru Banda Aceh. Hasil penelitian ini bertentangan dengan penelitian lain yang dilakukan oleh Suhartono (2021) yang menyatakan bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada pelanggan jasa pelatihan UVI Consultant Yogyakarta.

#### 3.3.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Loyalitas Pasien (Y)

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis keempat (H4) dapat dinyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel loyalitas pasien. Pernyataan ini diperoleh berdasarkan nilai original sample dari hasil pengujian hipotesis keempat yakni sebesar 0.318 yang menunjukkan bahwa tingkat hubungan yang positif variabel kualitas pelayanan terhadap variabel loyalitas pasien yaitu sebesar 31,8%. Selain itu, nilai t-statistik yang



diperoleh sebesar 2.590 lebih besar dari nilai t-tabel yaitu 1.960, serta diperoleh pula nilai signifikansi sebesar 0.010 yang lebih kecil dari taraf kesalahan ( $\alpha$ ) yang ditentukan sebesar 0.05 atau 5%. Hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Hal ini menunjukkan bahwa pasien cenderung untuk tetap setia kepada klinik apabila mereka merasa puas dengan kualitas layanan yang diberikan, seperti profesionalisme staf, kenyamanan fasilitas, dan perhatian terhadap kebutuhan mereka. Hasil dari penelitian ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang membuktikan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi loyalitas pasien (Risca Trisnawati, Fathorrahman, 2023).

### **3.3.5 Pengaruh Kepuasan Pasien (Z) terhadap Loyalitas Pasien (Y)**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis kelima (H5) dapat dinyatakan bahwa variabel kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel loyalitas pasien. Pernyataan ini diperoleh berdasarkan nilai original sample dari hasil pengujian hipotesis kelima yakni sebesar 0.464 yang menunjukkan bahwa tingkat hubungan yang positif variabel kepuasan pasien terhadap variabel loyalitas pasien yaitu sebesar 46,4%. Selain itu, nilai t-statistik yang diperoleh sebesar 3.984 lebih besar dari nilai t-tabel yaitu 1.960, serta diperoleh pula nilai signifikansi sebesar 0.000 yang lebih kecil dari taraf kesalahan ( $\alpha$ ) yang ditentukan sebesar 0.05 atau 5%. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien terhadap klinik. Pasien yang merasa puas dengan kualitas, kecepatan, dan perhatian pelayanan cenderung lebih setia, kembali menggunakan layanan, dan merekomendasikannya kepada orang lain. Hasil dari penelitian ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang membuktikan bahwa kepuasan pasien mempengaruhi loyalitas pasien (Solehudin, 2023).

### **3.3.6 Pengaruh Tidak Langsung Harga (X1), Kepuasan Pasien (Z) dan Loyalitas Pasien (Y)**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis keenam (H6) hasil analisis data yang telah dilakukan menggunakan software SmartPLS 3.2.9 menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara tidak langsung antara variabel harga, kepuasan pasien, dan loyalitas pasien. Nilai koefisien dari hasil pengujian memberikan hasil yang positif sehingga dapat disimpulkan bahwa apabila harga yang didapatkan sesuai dengan kepuasan pasien yang diharapkan, maka secara tidak langsung akan meningkatkan loyalitas pasien. Berdasarkan hal tersebut maka variabel kepuasan pasien dapat dinyatakan berhasil berperan sebagai variabel mediasi. Nilai koefisien dari jalur hubungan tidak langsung variabel harga terhadap variabel loyalitas pasien lebih kecil nilainya yakni sebesar 0.107 jika dibandingkan dengan koefisien dari jalur hubungan langsung variabel harga terhadap variabel loyalitas pasien yang positif tetapi tidak signifikan sebesar 0.119. Sehingga dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan pasien berperan penting dalam memediasi pengaruh harga terhadap loyalitas pasien. Hasil temuan ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Asri Yanti Bali (2022) yang menyatakan bahwa kepuasan konsumen memiliki peran penting dalam memediasi hubungan antara harga terhadap loyalitas konsumen.

### **3.3.7 Pengaruh Tidak Langsung Kualitas Pelayanan (X1), Kepuasan Pasien (Z) dan Loyalitas Pasien (Y)**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis ketujuh (H7) hasil analisis data yang telah dilakukan menggunakan software SmartPLS 3.2.9 menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara tidak langsung antara variabel kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan loyalitas pasien. Nilai koefisien dari hasil pengujian memberikan hasil yang positif sehingga dapat disimpulkan bahwa apabila kualitas pelayanan yang didapatkan sesuai dengan kepuasan pasien yang diharapkan, maka secara tidak langsung akan meningkatkan loyalitas pasien. Berdasarkan hal tersebut maka variabel kepuasan pasien dapat dinyatakan berhasil berperan sebagai variabel mediasi. Nilai koefisien dari jalur hubungan tidak langsung variabel kualitas pelayanan terhadap variabel loyalitas pasien lebih kecil nilainya yakni sebesar 0.301 jika dibandingkan dengan koefisien dari jalur hubungan langsung variabel kualitas pelayanan terhadap variabel loyalitas pasien yang positif tetapi tidak signifikan sebesar 0.318. Sehingga dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan pasien berperan penting dalam memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien. Hasil temuan ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Fathorrahman (2023) yang menyatakan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan dari suatu klinik, maka semakin mempengaruhi kepercayaan pasien dan hal ini tentu menjadikan pasien menjadi loyal.

## **4. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Melalui Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening dapat disimpulkan bahwa hasil pengujian terhadap 7 hipotesis yang telah dilakukan, 1 hipotesis dinyatakan positif namun tidak signifikan yaitu harga terhadap loyalitas pasien. Hal ini disebabkan dengan nilai t-statistik kurang dari nilai t tabel yaitu 1,960 dan nilai p values lebih dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis 3 ditolak. Namun, hasil ini tidak berdampak pada temuan lain pada variabel intervening yaitu kepuasan pasien yang sempurna dalam memediasi pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien. Penelitian ini masih memiliki banyak kekurangan karena beberapa keterbatasan peneliti, disarankan peneliti selanjutnya dapat memperluas kerangka konseptual dengan memasukkan variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien dan loyalitas pasien, seperti citra merek promosi, fasilitas, atau waktu tunggu, dan lain-lain. Selain itu, peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian di lokasi berbeda, seperti klinik atau rumah



sakit lain untuk menguji keserupaan hasil dan memperkuat generalisasi temuan, serta membandingkan faktor-faktor seperti demografi pasien, lokasi, dan jenis layanan.

## REFERENCES

- Akmal, D. Z., Heri, H., Seswandi, A., Manajemen, M., & Kuning, U. L. (2022). Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi terhadap Tingkat Kepuasan dan Loyalitas Pasien di Klinik Gigi Pekanbaru. *Jurnal Komunitas Sains Manajemen*, 1(3), 231–240. <https://doi.org/https://doi.org/10.55356/jksm.v1i3.50>
- Asri Yanti Bali. (2022). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Akuntansi Manajemen Dan Ekonomi (Jamane)*, 1(1), 1–14. <https://doi.org/https://doi.org/10.56248/jamane.v1i1.7>
- Azhima Fajar Amalia, V. L. D. P. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pasien Klinik Jakarta Dental Project. *Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(9), 13704–13726.
- Creswell, J. W. (2017). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*.
- Endah Zuraidah, Ernani Hadiyat, U. M. (2023). Pengaruh Harga, Penerapan E-Resep Dan Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Pendidikan, Sains Dan Teknologi*, 10(1), 84–104.
- Fathorrahman, et al. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Sebagai Intervening Di Klinik Fast Medika Center. *Bursa: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 2(1), 1–17.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasanah, D. F., Syaodih, E., Handayani, N., Mulyani, K., Adhirajasa, U., & Sanjaya, R. (2023). Pengaruh Mutu Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Di Klinik Pratama Manshurin Bandung. *E-Prosiding Magister Manajemen ARS University*, 1(2), 1–12. <https://eprosiding.ars.ac.id/index.php/pmm/article/view/1059>
- Herman, Kamase, J., Nujum, S., & Dewi, R. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Perbaikan Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Batara Siang Kabupaten Pangkep. *Jurnal Ekonomi Global*, 1(1), 185–199.
- Ika, N., Essa, A., Wahidin, M., Pustaka, T., Satzinger, M., & Burd, J. (2023). Analisis dan Desain Sistem Informasi Pelayanan Pasien (Studi Kasus : Klinik Yolita Dental Care ). *Jurnal Interkom: Jurnal Publikasi Ilmiah Bidang Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 18(01), 1–7. <https://doi.org/https://doi.org/10.35969/interkom.v18i1.279>
- Kotler dan Amstrong. (2018). Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Pembelian. *Performa*, 5(2), 166–175. <https://doi.org/10.37715/jp.v5i2.1738>
- Nugraha Muhyar, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Type C Kabupaten Kebumen. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Global Masa Kini*, 11(02), 97–102.
- Nuryanti, et al. (2024). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Poli Gigi dan Mulut di Rumah Sakit (Studi Literasi). *Jurnal Rumpun Ilmu Kesehata*, 4(1), 216–221. <https://doi.org/https://doi.org/10.55606/jrik.v4i1.3297>
- Putra, A. R., Afandi, K., Anjani, D., & Pradana, K. C. (2021). Pelatihan Kelompok Wanita Tani Dalam Pemanfaatan Em4 Terhadap Pembuatan Pupuk Kompos. *Jurnal Abdi Masyarakat Saburai (JAMS)*, 2(2), 74–81. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.24967/jams.v2i2.1326>
- Raihani, et al. (2022). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Permasi Textile Gampong Baru Banda Aceh. *Jurnal Economica Didactica*, 3(2), 1–8. <https://doi.org/https://doi.org/10.17529/jed.v3i2.30275>
- Risca Trisnawati, Fathorrahman, T. P. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Brand Image Terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik RH Medica Malang. *Bursa : Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 2(1).
- Rizqi Fakhri. (2022). Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Toko Buku Fadira Pekanbaru. *Eko Dan Bisnis*, 13(3), 291–298.
- Santoso Giovanni Adrian, innocentius B. (2022). Pengaruh Waktu Tunggu Yang Singkat, Keterjangkauan Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik Gigi CDC. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi (Jambi Unsrat)*, 9(1), 68–81. <https://doi.org/https://doi.org/10.35794/jmbi.v9i1.39059>
- Sehat Negeriku. (2021). *Kemenkes Tingkatkan Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut Yang Aman Dari Penularan COVID-19*.
- Septiani, Y., Arribe, E., & Diansyah, R. (2020). Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrah Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Sevqual. *Jurnal Teknologi Dan Open Source*, 3(1), 131–143.
- Solehudin, inas syabanasyah. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien. *Jurnal Ilmu Kesehatan Dan Keperawatan*, 1(3).
- Suabeb, M. I. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmu Ekonomi*, 6(3), 218–231. <https://jurnal.feb-umi.id/index.php/PARADOKS/article/view/683>
- Sugiono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. (28th ed). Bandung. Alfabeta.
- Suhartono, D. R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen*, 11(1), 64–75. <https://doi.org/https://doi.org/10.26460/jm.v11i1.2273>
- Tiyas, E. E. S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Poli Gigi RS. Sentosa Siloam Bekasi. *Journal Of Applied Management Research*, 1, 21–29.
- Tjiptono, F. (2019). *Strategi Pemasaran* (4th ed).