Analisis determinan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien pada pelayanan keperawatan maternitas

Eunike Tamariska*, Ditya Yankusuma Setiani, Diyono, Safaruddin

Program Studi S-1 Administrasi Rumah Sakit, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala
Korspondendsi penulis: Eunika Tamariska. *Email: euntama09@gmail.com

Abstract

Background: Patient loyalty is one of the indicators of the quality of healthcare services, including maternity nursing services. High-quality services are expected to improve patient satisfaction and loyalty toward the services provided.
Purpose: To analyze the relationship between the quality of maternity nursing services based on the SERVQUAL dimensions, namely tangibles, empathy, reliability, responsiveness, and assurance, and patient loyalty at RSUD Ibu Fatmawati Soekarno, Surakarta.
Methods: This quantitative study employed a cross-sectional design. The study population consisted of patients receiving maternity nursing services at RSUD Ibu Fatmawati Soekarno, Surakarta. A total of 282 respondents were selected using purposive sampling, and the data were analyzed using the chi-square test.
Results: The reliability, responsiveness, and assurance dimensions were significantly associated with patient loyalty ($p < 0.05$). Meanwhile, the tangibles and empathy dimensions were not significantly associated with patient loyalty. Most respondents (99.3%) demonstrated a high level of loyalty toward maternity nursing services.
Conclusion: There was a significant relationship between the reliability, responsiveness, and assurance dimensions of maternity nursing service quality and patient loyalty.

Keywords: Maternity Nursing; Patient Loyalty; Patient Satisfaction.

Pendahuluan: Loyalitas pasien merupakan salah satu indikator keberhasilan mutu pelayanan kesehatan, termasuk dalam pelayanan keperawatan maternitas. Kualitas pelayanan yang baik diharapkan mampu meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien terhadap layanan yang diberikan.
Tujuan: Menganalisis hubungan kualitas pelayanan keperawatan maternitas berdasarkan dimensi SERVQUAL yang meliputi *tangibles* (bukti fisik), *empathy* (empati), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), dan *assurance* (jaminan) dengan loyalitas pasien di RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta.
Metode: Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain cross sectional. Pasien pelayanan keperawatan maternitas RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta. Pengambilan sampel dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling* sehingga diperoleh sebanyak 282 responden, kemudian dianalisis dengan uji *chi-square*.
Hasil: Menunjukkan bahwa dimensi *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* memiliki hubungan yang signifikan dengan loyalitas pasien (p-*value* <0.05). Sementara itu dimensi *tangibles* dan *empathy* tidak menunjukkan hubungan yang signifikan. Sebagian responden (993%) memiliki tingkat loyalitas yang tinggi terhadap pelayanan keperawatan maternitas
Simpulan: Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan keperawatan maternitas pada dimensi keandalan, daya tanggap, dan jaminan dengan loyalitas pasien.

Kata kunci: Loyalitas Pasien, Kepuasan Pasien, Keperawatan Maternitas

PENDAHULUAN

Rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan dituntut untuk menjaga kepercayaan masyarakat melalui pelayanan yanhg bermutu, aman, dan berorientasi pada kepuasan pasien. Kepuasan pasien menjadi dasar terbentuknya loyalitas karena pasien yang puas cenderung memiliki persepsi positif, kembali menggunakan layanan, serta merekomendasikannya kepada

DOI: https://doi.org/10.56922/nmi.v3i2.3436

orang lain. Loyalitas pasien merupakan indikator penting keberhasilan pelayanan kesehatan karena berdampak pada citra, keberlanjutan, dan perkembangan rumah sakit (Tjiptono & Diana, 2020). Untuk membangun loyalitas pasien yang kuat, rumah sakit perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan, baik dari aspek teknis medis maupun komunikasi dan empati tenaga kesehatan (Widadi & Wadji, 2015).

Unit keperawatan maternitas merupakan pelayanan strategis yang memberikan asuhan kepada ibu hamil, bersalin, dan nifas dengan oendekatan humanis, empatik, serta berpusat pada kebutuhan pasien (Apriza, Fatmayanti, Ulfiana, Ani, Dewi, Amalia, Astuti, Harwijayanti, Mukhoirotin, Pertami, & Sudra, 2020) . Pelayanan yang nyaman, aman, responsif, dan penuh perhatian akan memberikan pengalaman positif sehingga mendorong pasien untuk kembali menggunakan layanan yang sama serta merekomendasikannya kepada orang lain (Sari, Si, Suharyat, Graciafernandy, Sungkawati, Huda & Putri, 2024). Namun, meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan menyebabkan pasien menjadi lebih kritis dalam memilih fasilitas kesehatan, termasuk melalui media sosial, ulasan daring, dan layanan kesehatan berbasis aplikasi (Yunanda & Putra, 2024).

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Dimensi kualitas pelayanan yang meliputi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy menjadi faktor penting dalam membentuk kepuasan dan loyalitas pasien (Oktavia & Prayoga, 2023). Selain itu, kualitas sumber daya manusia, ketepatan pelayanan, waktu tunggu, serta kelengkapan sarana prasarana turut mendukung terbentuknya persepsi positif pasien terhadap rumah sakit.

Berdasarkan studi pendahuluan di RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta, jumlah kunjungan pasien keperawatan maternitas selama tahun 2024 mengalami fluktuasi, dengan kasus terbanyak berupa pre-eklamsia berat dan abortus. Sementara itu, hasil survei Indeks Kepuasaan Masyarakat (IKM) menunjukkan peningkatan selama tiga tahun terakhir, yaitu dari 86.73 pada tahun 2023 menjadi 93.64 pada tahun 2024 dan meningkat kembali menjadi 94.12 pada tahun 2025. Peningkatkan ini menunjukkan adanya perbaikan kualitas pelayanan, profesionalitas tenaga kesehatan, kenyamanan, dan kecepatan pelayanan yang diberikan rumah sakit.

Dalam upaya mempertahankan loyalitas pasien, rumah sakit telah menerapkan pelayanan prima dan prinsip 5S (Senyum, Sapa, Sopan, Santun) untuk membangun hubungan yang baik antara tenaga kesehatan dan pasien. Oleh karena itu, penelitian mengenai determinan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien dalam pelayanan keperawatan maternitas penting dilakukan sebagai dasar dalam merancang strategi peningkatan mutu pelayanan serta memperkuat hubungan jangka panjang dengan pasien.

METODE

Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif dengan desain *cross sectional*. Populasi penelitian adalah seluruh seluruh pasien rawat inap di ruang keperawatan maternitas di RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta pada bulan November-Desember 2025. Besar sampel dihitung menggunakan rumus Slovin dan diperoleh sebanyak 282 responden, kemudian dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*.

Kriteria inklusi dalam penelitian ini meliputi pasien atau keluarga pasien yang pernah mendapatkan pelayanan keperawatan di ruang keperawatan maternitas, berusia >18 tahun, dalam kondisi sadar, mampu berkomunikasi dengan baik, serta bersedia menjadi responden. Adapun kriteria eksklusi meliputi pasien dalam kondisi kritis atau tidak sadar, tidak bersedia menjadi responden, dan pasien yang tidak mendapatkan pelayanan keperawatan secara langsung.

Instrumen penelitian menggunakan kuesioner SERVQUAL yang mengacu pada penelitian dan telah diuji validitas serta reliabilitasnya dengan nilai R^2 = 0.855 (Romadhona, Muhardi, & Kesumah, 2019). Kuesioner disusun berdasarkan variabel penelitian dan definisi operasional. Instrumen terdiri dari lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangibles, empathy, reliability, responsiveness,* dan *assurance*, serta variabel loyalitas pasien. Masing-masing variabel terdiri

Eunike Tamariska*, Ditya Yankusuma Setiani, Diyono, Safaruddin

Program Studi S-1 Administrasi Rumah Sakit, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala
Korspondendsi penulis: Eunika Tamariska. *Email: euntama09@gmail.com

DOI: https://doi.org/10.56922/nmi.v3i2.3436

dari 5 pernyataan menggunakan skala likert 4 poin, yaitu Sangat Setuju (4), Setuju (3), Tidak Setuju (2), dan Sangat Tidak Setuju (1). Hasil perhitungan mean skor kemudian dikategorikan mendjadi dua kelompok, yaitu nilai <10 dikategorikan tidak puas/tidak loyal dan nilai ≥10 dikategorikan puas/loyal.

Data dikumpulkan melalui kuesioner pada bulan November-Desember 2025 di RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta. Data penelitian dianalisis menggunakan analisis univariat dan bivariat. Analisis univariat bertujuan untuk menggambarkan distribusi setiap variabel penelitian secara deskriptif, sedangkan analisis bivariat digunakan untuk mengetahui hubungan antara dimensi kualitas pelayanan dan kepuasan pasien dengan loyalitas pasien. Uji statistik yang digunakan adalah *chi-square* dengan tingkat signifikansi 95% (p<0.05).

HASIL

Tabel 1. Distribusi Distribusi Karakteristik Responden (N=282)

Variabel	Hasil
Usia (n/%)	
17-25 Tahun	35/12.45
26-35 Tahun	129/45.75
36-45 Tahun	91/32.3
>45 Tahun	27/9.6
Jenis Kelamin (n/%)	
Laki-laki	39/13.8
Perempuan	243/86.2
Pendidikan Terakhir (n/%)	
SD	10/3.55
SMP	30/10.6
SMA/SMK	198/70.2
D3	15/5.3
S1	29/10.3
Pekerjaan (n/%)	
Tidak bekerja	32/11.3
Ibu rumah tangga	117/41.5
Pegawai swasta	53/18.8
Wiraswasta	46/16.3
Lainnya	34/12.1
Status pernikahan (n/%)	
Menikah	282/100.0
Belum Menikah	0/0.0
Dirawat berapa kali (n/%)	
1x	157/55.7
2-3x	78/27.7
>3x	47/16.7

Eunike Tamariska*, Ditya Yankusuma Setiani, Diyono, Safaruddin

Program Studi S-1 Administrasi Rumah Sakit, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala
Korspondendsi penulis: Eunika Tamariska. *Email: euntama09@gmail.com

DOI: https://doi.org/10.56922/nmi.v3i2.3436

Berdasarkan Tabel 1, sebagian besar responden berusia 26–35 tahun (45.75%), berjenis kelamin perempuan (86.2%), berpendidikan terakhir SMA/SMK (70.2%), bekerja sebagai ibu rumah tangga (41.5%), seluruhnya berstatus menikah (100%), dan sebagian besar pernah menjalani perawatan sebanyak satu kali (55.7%).

Tabel 2. Gambaran Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi SERVQUAL (N=282)

Variabel	Hasil
Tangibles (n/%)	
Tidak Puas	0/0.0
Puas	282/100.0
Empathy (n/%)	
Tidak Puas	0/0.0
Puas	282/100.0
Reliability (n/%)	
Tidak Puas	2/0.7
Puas	280/99.3
Responsiveness (n/%)	
Tidak Puas	2/0.7
Puas	280/99.3
Assurance (n/%)	
Tidak Puas	1/0.4
Puas	281/99.6
Loyalitas (n/%)	
Tidak Loyal	2/0.7
Loyal	280/99.3

Berdasarkan Tabel 2, kepuasan pasien terhadap pelayanan *tangibles* (bukti fisik) menunjukkan bahwa seluruh responden menyatakan puas terhadap kondisi fisik pelayanan di ruang keperawatan maternitas. Tingginya tingkat kepuasaan ini menunjukkan bahwa fasilitas pelayanan, kebersihan ruangan, kenyamanan lingkungan perawatan, serta penampilan tenaga kesehatan telah sesuai dengan harapan pasien.

Hasil analisis univariat kepuasan pasien terhadap pelayanan *empathy* (empati) menunjukkan bahwa seluruh responden menyatakan puas terhadap aspek empati di ruang keperawatan maternitas. Menunjukkan bahwa mampu memberikan perhatian, kepedulian, serta sikap ramah kepada pasien, sehingga pasien merasa diperhatikan dan dihargai selama menerima pelayanan.

Sebagian besar responden merasa puas terhadap aspek *reliability* (keandalan) pelayanan keperawatan, yaitu sebanyak 281 responden (99.6%), sedangkan 2 responden (0.7%) menyatakan tidak puas. Hasil ini menunjukkan bahwa pelayanan keperawatan RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta secara umum telah dinilai andal, konsisten, dan mampu memenuhi harapan pasien dalam memberikan pelayanan yang tepat dan sesuai kebutuhan.

Sebagian besar responden merasa puas terhadap aspek *responsiveness* (daya tanggap) pelayanan keperawatan, yaitu sebanyak 280 responden. Hasil ini menunjukkan bahwa petugas keperawatan di RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta secara umum telah mampu memberikan pelayanan yang cepat, sigap, dan tanggap terhadap kebutuhan pasien selama menjalani perawatan.

Eunike Tamariska*, Ditya Yankusuma Setiani, Diyono, Safaruddin

Program Studi S-1 Administrasi Rumah Sakit, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala
Korspondendsi penulis: Eunika Tamariska. *Email: euntama09@gmail.com

DOI: https://doi.org/10.56922/nmi.v3i2.3436

Tingkat kepuasan responden terhadap aspek *assurance* (jaminan) berada pada kategori sangat tinggi, hamper seluruh responden menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan. Hasil ini menunjukkan bahwa pasien telah merasakan adanya jaminan pelayanan yang baik, sehingga mampu menumbuhkan rasa aman, percaya, dan keyakinan terhadap profesionalisme tenaga kesehatan selama menjalani perawatan di RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta.

Sebagian besar responden berada pada kategori loyal, sedangkan hanya 2 responden (0.7%) yang berada pada kategori tidak loyal. Hasil ini mneunjukkan bahwa loyalitas pasien terhadap pelayanan keperawatan maternitas di RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta tergolong baik, yang ditandai dengan kecenderungan pasien untuk kembali menggunakan layanan serta merekomendasikannya kepada orang lain.

Tabel 3. Hubungan Dimensi SERVQUAL dengan Loyalitas Pasien (N=282)

Variabel	Loyalitas Pasien		*p-value*
	Loyal	Tidak Loyal	
	n/%	n/%	
Tangibles			
Tidak Puas	-	-	0.282
Puas	280/99.3	2/0.7	
Empathy			
Tidak Puas	-	-	0.282
Puas	280/99.3	2/0.7	
Reliability			
Tidak Puas	0/0	2/100	0.001
Puas	280/100	0/0	
Responsiveness			
Tidak puas	0/0	2/100	0.001
Puas	280/100	0/0	
Assurance			
Tidak Puas	0/0	1/100	0.001
Puas	280/99.6	1/0.4	

Berdasarkan Tabel 3, menunjukkan bahwa seluruh responden meras puas terhadap aspek *tangibles* (bukti fisik) dengan sebagian besar responden memiliki loyalitas tinggi sebanyak 280 responden (99.3%). Namun hasil uji *chi-square* menunjukkan nilai p-*value* 0.282 (>0.05) sehingga dapat disimpulkan bahawa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara aspek *tangibles* (bukti fisik) dengan loyalitas pasien di RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta.

Hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang merasa puas terhadap aspek *empathy* (empati) memiliki tingkat loyalitas yang tinggi, yaitu sebanyak 280 responden (99.3%), sedangkan 2 responden (0.7%) memiliki loyalitas rendah. Namun, hasil uji *chi-square* menunjukkan p-*value* 0.282 (>0.05) sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara aspek *empathy* (empati) dengan loyalitas pasien di RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta.

Sebagiam besar responden menilai aspek *reliability* (keandalan) pelayanan keperawatan maternitas dalam kategori baik dan memiliki loyalitas tinggi sebanyak 280 responden. Sementara itu, responden yang menilai aspek *reliability* kurang baik memiliki loyalitas rendah sebanyak 2 responden. Hasil uji *chi-square*

Program Studi S-1 Administrasi Rumah Sakit, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala
Korspondendsi penulis: Eunika Tamariska. *Email: euntama09@gmail.com

DOI: https://doi.org/10.56922/nmi.v3i2.3436

menunjukkan p-*value* <0.001 (<0.05), sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara aspek *reliability* (keandalan) dengan loyalitas pasien di RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta.

Sebagian beasr responden menilai aspek *responsiveness* (daya tanggap) pelayanan keperawatan maternitas dalam kategori baik dan memiliki loyalitas tinggi sebanyak 280 responden. Sementara itu, responden yang menilai aspek *responsiveness* kurang baik memiliki loyalitas rendah sebanyak 2 responden. Hasil uji *chi-square* menunjukkan p-*value* 0.001 (<0.05) sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara aspek *responsiveness* (daya tanggap) dengan loyalitas pasien di RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta.

Sebanyak 280 responden merasa yakin terhadap aspek *assurance* (jaminan) pelayanan keperawatan maternitas dan memiliki tingkat loyalitas yang tinggi. Hasil uji *chi-square* diperoleh p-*value* 0.001 (<0.05) sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara aspek *assurance* (jaminan) dengan loyalitas pasien di RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta.

Penelitian ini melibatkan 282 responden yang menunjukkan bahwa dimensi *reliability, responsiveness*, dan *assurance* berhubungan signifikan dnegan loyalitas pasien (p-*value* 0.001<0.05) meskipun seluruh responden merasa puas terhadap kedua aspek tersebut. Sebagian besar responden menilai responsiveness baik sebanyak 99.3%, sedangkan loyalitas tinggi ditemukan pada 99.3% responden dan 99.6% responden merasa yakin terhadap aspek *assurance*.

Tabel 4. Kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien

Kepuasan Pasien	Loyalitas Pasien		OR	CI 95%		*p-value*
	Loyal	Tidak loyal		*Lower*	*Upper*	
Puas	280	1				
Tidak Puas	0	1	282.00	39.721	1987.888	0.001
Total	280	2				

Berdasarkan Tabel 4 di atas, hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa seluruh responden yang mneyatakan puas sebanyak 280 responden berada pada kategori loyal, sedangkan 2 responden yang mneyatakan tidak puas termasuk dalam kategori tidak loyal. Hasil uji *chi-square* menunjukkan nilai p-*value* 0.001 (<0.05) dengan nilai OR sebesar 282.00 yang mneunjukkan bahwa pasien yang merasa puas memiliki kecenderungan jauh lebih besar untuk menunjukkan loyalitas terhadap pelayanan keperawatan maternitas RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh responden merasa puas terhadap aspek *tangibles* (bukti fisik), namun hasil uji *chi-square* menunjukkan tidak terdapat hubungan yang signifikan antara *tangibles* dengan loyalitas pasien (*p-value*=0.282). Hasil ini menunjukkan bahwa meskipun fasilitas, kebersihan ruangan, kenyamanan lingkungan, dan penampilan tenaga kesehatan telah dinilai baik oleh pasien, aspek tersebut belum menjadi faktor utama yang mempengaruhi loyalitas pasien.

Hal ini dapat terjadi karena bukti fisik merupakan kebutuhan dasar yang memang diharapkan tersedia dalam pelayanan kesehatan. Ketika fasilitas dan lingkungan pelayanan telah memenuhi harapan pasien, aspek tersebut cenderung dianggap sebagai standar pelayanan sehingga tidak menjadi pertimbangan utama dalam menentukan loyalitas (Fauzi, 2023). Pasien lebih memperhatikan pengalaman selama menjalani perawatan, seperti kualitas komunikasi, kecepatan pelayanan, dan rasa aman yang diberikan oleh tenaga kesehatan (Sudibyo & Keni, 2025; Setiawan & Meilani, 2025; Aprileny, Rochim, & Emarawati, 2022).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh responden merasa puas terhadap aspek empathy (empati), namun hasil uji chi-square menunjukkan tidak terdapat hubungan yang signifikan antara empathy dengan loyalitas pasien (p-*value*=0.282). Hasil ini menunjukkan bahwa meskipun bahwa meskipun pasien menilai tenaga kesehatan telah

Eunike Tamariska*, Ditya Yankusuma Setiani, Diyono, Safaruddin

Program Studi S-1 Administrasi Rumah Sakit, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala
Korspondendsi penulis: Eunika Tamariska. *Email: euntama09@gmail.com

DOI: https://doi.org/10.56922/nmi.v3i2.3436

memberikan perhatian, kepedulian, dan komunikasi yang baik, aspek tersebut belum secara langsung mempengaruhi loyalitas pasien (Hermansyah, Darmana, & Nur'aini, 2019).

Empati dipersepsikan sebagai bagian dari pelayanan yang memang sudah seharusnya diberikan oleh tenaga kesehatan (Mahaida, Karen, Putri, & Tari, 2025). Dalam pelayanan keperawatan maternitas, pasien cenderung menganggap sikap ramah, perhatian, dan komunikasi yang baik sebagai standar pelayanan (Mulyadi, Kodyat, & Sunadi, 2025). Rumah sakit perlu mempertahankan komunikasi yang efektif dan pendekatan personal karena empati tetap berkontribusi terhadap pengalaman yang positif (Murharyati, 2016).

Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara aspek reliability (keandalan) dengan loyalitas pasien (p-*value*=0.001). Sebagian besar responden menilai pelayanan keperawatan telah diberikan secara konsisten, tepat waktu, dan sesuai dengan kebutuhan pasien sehingga mampu meningkatkan kepercayaan terhadap pelayanan rumah sakit.

Keandalan pelayanan menjadi faktor penting karena berkaitan dengan kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan yang akurat dan profesional (Oktavia & Prayoga, 2023). Pelayanan yang konsisten dapat meningkatkan rasa percaya pasien dan mendorong pasien untuk kembali menggunakan layanan kesehatan yang sama.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara aspek responsiveness (daya tanggap) dengan loyalitas pasien (p-*value*=0.001). Sebagian besar responden menilai petugas kesehatan telah memberikan pelayanan yang cepat, tanggap, dan mampu merespon kebutuhan pasien dengan baik selama proses perawatan.

Daya tanggap menjadi salah satu aspek penting dalam pelayanan keperawatan maternitas karena kondisi pasien dapat berubah secara dinamis dan membutuhkan respon yang cepat (Fardiansyah, Syurandhari, & Handayani, 2022). Pelayanan yang responsif dapat meningkatkan rasa aman, mengurangi kecemasan, serta menciptakan pengalaman pelayanan yang positif sehingga mendorong terbentuknya loyalitas pasien (Wulandari, Paramarta, & Purwanda, 2024) .

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara aspek assurance (jaminan) dengan loyalitas pasien (p-*value*=0.001). Sebagian besar responden merasa yakin terhadap kemampuan, profesionalisme, dan pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan selama menjalani perawatan.

Aspek jaminan berperan penting dalam membangun rasa aman dan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit. Pasien yang merasa yakin bahwa pelayanan diberikan secara professional dan sesuai standar cenderung memiliki persepsi positif serta keinginan untuk kembali menggunakan layanan kesehatan yang sama (Fardiansyah et al., 2022)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien dengan loyalitas pasien (p-*value*=0.001). Seluruh responden yang menyatakan puas berada pada kategori loyal, sedangkan responden yang menyatakan tidak puas termasuk dalam kategori tidak loyal. Selain itu, nilai OR sebesar 282.00 menunjukkan bahwa pasien yang merasa puas memiliki kecenderungan jauh lebih besar untuk menjadi loyal terhadap pelayanan yang diterima (Iswara, & Rustam, 2021).

Kepuasan pasien mencerminkan keberhasilan rumah sakit dalam memenuhi harapan dan kebutuha pasien selama proses pelayanan (Laila, 2024; Rahmat, & Kusumayati, (2024) . Pada pelayanan keperawatan maternitas, kepuasan yang terbentuk dari kualitas pelayanan, sikap tenaga kesehatan, kenyamanan, dan rasa aman selama perawatan dapat mendorong pasien untuk kembali menggunakan layanan serta merekomendasikannya kepada orang lain (Susniwati, & Kurniawati, 2023).

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, aspek *tangibles* (bukti fisik) dan *empathy* (empati) pada pelayanan keperawatan maternitas tidak berhubungan dengan loyalitas pasien di RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta, meskipun seluruh responden menyatakan puas terhadap kedua aspek tersebut. Sebaliknya, aspek *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), dan *assurance* (jaminan) memiliki hubungan yang signifikan dengan loyalitas pasien (p = 0.001). Selain itu, tingkat loyalitas pasien terhadap pelayanan keperawatan maternitas tergolong tinggi, yang ditunjukkan oleh sebagian besar responden memiliki loyalitas yang baik melalui

Eunike Tamariska*, Ditya Yankusuma Setiani, Diyono, Safaruddin

Program Studi S-1 Administrasi Rumah Sakit, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala
Korspondendsi penulis: Eunika Tamariska. *Email: euntama09@gmail.com

DOI: https://doi.org/10.56922/nmi.v3i2.3436

kesediaan untuk kembali menggunakan pelayanan dan merekomendasikannya kepada orang lain.

DAFTAR PUSTAKA

Aprileny, I., Rochim, A., & Emarawati, J. A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan. *Jurnal STEI Ekonomi*, *31*(02), 60-77.

Apriza, Fatmayanti, A., Ulfiana, Q., Ani, M., Dewi, R. K., Amalia, R., Astuti, A., Harwijayanti, B. P., Mukhoirotin, Pertami, S. B., & Sudra, R. I. (2020). Konsep dasar keperawatan maternitas (1st ed.). Yayasan Kita Menulis.

Fardiansyah, A., Syurandhari, D. H., & Handayani, R. (2022). Hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan dengan loyalitas pasien rawat jalan di RSIA Tiara Fatrin Palembang. Al-Tamimi Kesmas: *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat (Journal of Public Health Sciences)*, 11(2), 152-158.

Fauzi, I. (2023). Strategi Peningkatan Loyalitas Pasien Melalui Implementasi Kualitas Layanan Terra. Media Ekonomi.

Hermansyah, H., Darmana, A., & Nur'aini, N. A. (2019). Analisis Faktor Yang Memengaruhi Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Metode Servqual Di Puskesmas Wilayah Kerja Dinas Kesehatan Aceh Timur Tahun 2018. Health Care: *Jurnal Kesehatan*, 8(1), 58-69.

Iswara, B. D., & Rustam, T. A. (2021). Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien klinik kesehatan koperasi karyawan PLN Batam. JMBI UNSRAT *(Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi),* 8(2).

Laila, F. N. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan pada kepuasan pasien dan konsekuensinya terhadap loyalitas di Rumah Sakit. *Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia (Indonesian Health Scientific Journal)*, 9(2).

Mahaida, S., Karen, T. A., Putri, D. R., & Tari, P. I. (2025). Pengaruh mutu pelayanan terhadap loyalitas pasien rawat jalan di rumah sakit: Systematic review. *Jurnal Inovasi Kesehatan Adaptif,* 7(4), 16–24.

Mulyadi, N., Kodyat, A. G., & Sunadi, A. (2025). Analisis Persepsi Pasien Dengan Menggunakan Servqual Model Mengenai Pelayanan Rawat Jalan Di Rs Bhayangkara Tarakan Tahun 2024. *Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSI),* 9(4), 711-735.

Murharyati, A. (2016). Pengaruh Empathy Perawat Terhadap Loyalitas Pasien Umum. *Jurnal Kesehatan Kusuma Husada.*

Oktavia, S. N., & Prayoga, D. (2023). Kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien pada Rumah Sakit Ibu dan Anak: Literature review. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(3), 2199-2205.

Rahmat, I. F., & Kusumayati, A. (2024). Faktor–Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit: Systematic Literature Review. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat,* 13(03), 263-271.

Romadhona, N., Muhardi, M., & Kesumah, N. (2019). Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pasien rumah sakit. *Jurnal Integrasi Kesehatan & Sains*, 1(2), 114-120.

Sari, Y. P., Si, S. E. M., Suharyat, Y., Graciafernandy, M. A., Sungkawati, E., Huda, E. Z. U., ... & Putri, D. E. (2024). *Loyalitas pelanggan*. CV Eureka Media Aksara.

Setiawan, R. C., & Meilani, Y. C. F. P. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan homecare terhadap kepuasan dan loyalitas pasien di Klinik VC. COSTING: *Journal of Economic, Business and Accounting,* 8(4), 1612–1623

Sudibyo, A., & Keni, K. (2025). Peran kualitas layanan, kepercayaan, dan waktu tunggu dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan,* 9(2), 195-208.

Eunike Tamariska*, Ditya Yankusuma Setiani, Diyono, Safaruddin

Program Studi S-1 Administrasi Rumah Sakit, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala
Korspondendsi penulis: Eunika Tamariska. *Email: euntama09@gmail.com

DOI: https://doi.org/10.56922/nmi.v3i2.3436

Susniwati, & Kurniawati. (2023). Determinant dalam meningkatkan loyalitas pasien: Peran dari kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. *Jurnal Niara*, 16(1), 28–36.

Tjiptono, F., & Diana, A. (2020). Pemasaran. Penerbit Andi.

Widadi, R. H. S., & Wadji, F. (2015). Faktor-faktor yang berpengaruh pada loyalitas pelanggan klinik saraf rumah sakit jiwa daerah dr rm soedjarwadi. *Jurnal Manajemen DayaSaing*, 17(1), 28-37.

Wulandari, N., Paramarta, V., & Purwanda, E. (2024). The Influence of Service Quality on Patient Satisfaction and Loyalty in the Clinic: a Systematic Review. *Berajah Journal*, 4(5), 1075-1086.

Yunanda, G., & Putra, A. S. (2024). Hubungan Citra Rumah Sakit dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan RSI Ibnu Sina Padang Panjang Tahun 2024. *Journal of Public Administration and Management Studies*, 2(2), 73-79.

Eunike Tamariska*, Ditya Yankusuma Setiani, Diyono, Safaruddin

Program Studi S-1 Administrasi Rumah Sakit, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala
Korspondendsi penulis: Eunika Tamariska. *Email: euntama09@gmail.com

DOI: https://doi.org/10.56922/nmi.v3i2.3436