



JOURNAL OF Qualitative Health Research
& Case Studies Reports

ISSN 28079094 (Print)

ISSN 28078489 (Online)



INFORMASI ARTIKEL

Received: June, 08, 2026

Revised: August, 25, 2026

Available: August, 26, 2026

at : <https://e-jurnal.iphorr.com/index.php/qlt>

Hubungan *hospitality* terhadap kepuasan dan loyalitas pasien post spinal anestesi

Nadya Amira Candraningtyas*, Cahaya Nugraheni, Vita Purnamasari

Universitas Aisyiyah Yogyakarta

Korespondensi penulis: Nadya Amira Candraningtyas. *Email: pikyungsooo@gmail.com

Abstract

Background: Anesthesia services emphasize not only technical aspects but also the patient's emotional experience. Implementing hospitality, including empathy and effective communication by anesthesia staff, is crucial to reducing anxiety and optimizing recovery comfort.

Purpose: To determine the relationship between hospitality and patient satisfaction and loyalty post-spinal anesthesia.

Method: A quantitative, observational, and analytical study using a cross-sectional approach. A sample of 37 respondents was selected using a purposive sampling technique. Primary data were collected through a questionnaire and analyzed using the Spearman Rank correlation test and contingency coefficient via SPSS.

Results: Bivariate analysis demonstrated a significant and very strong positive correlation between hospitality and patient satisfaction ($p\text{-value}=0.000$; $c=0.937$), as well as between hospitality and patient loyalty ($p\text{-value}=0.000$; $c=0.800$). Frequency distribution showed that the majority of respondents rated staff hospitality as very good (45.9%), perceived services at a highly satisfied level (48.6%), and possessed very high loyalty (54.1%).

Conclusion: There is a significant and very strong direct relationship between healthcare providers' hospitality and the satisfaction and loyalty of post-spinal anesthesia patients. Optimizing interpersonal service quality and friendliness directly drives patient loyalty toward the hospital.

Keywords: Hospitality; Patient Satisfaction; Patient Loyalty; Spinal Anesthesia.

PENDAHULUAN

Rumah sakit memegang peranan krusial dalam penyediaan layanan kesehatan yang menyeluruh, baik secara kuratif maupun preventif bagi masyarakat. Seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap mutu layanan kesehatan, rumah sakit dituntut tidak hanya berfokus pada aspek klinis-teknis medis semata, tetapi juga wajib memperhatikan aspek interpersonal dan pengalaman subjektif emosional pasien selama menerima perawatan. Salah satu bentuk pelayanan kesehatan kompleks yang melibatkan interaksi

intensif dan multi-profesi adalah tindakan operatif dengan pembiusan, khususnya regional anestesi seperti teknik spinal anestesi.

Spinal anestesi umum diaplikasikan pada tindakan bedah dengan tingkat sedang hingga besar, termasuk operasi ortopedi, urologi, serta *sectio caesarea*. Karakteristik dari prosedur ini menempatkan pasien dalam kondisi sadar secara mental namun mengalami kelumpuhan sementara pada tubuh bagian bawah. Kondisi fisik yang rentan ini kerap memicu kecemasan tinggi, stres psikologis,

Hubungan *hospitality* terhadap kepuasan dan loyalitas pasien post spinal anestesi

serta rasa tidak nyaman yang signifikan bagi pasien, baik pada fase pra-anestesi maupun pasca-operasi di ruang pemulihan (*recovery room*). Pada fase kritis pasca-anestesi, peran tenaga kesehatan khususnya penata atau penata anestesi menjadi sangat vital. Mereka bertanggung jawab memantau stabilitas hemodinamik dan tanda-tanda vital pasien, sekaligus dituntut mampu mengelola kondisi psikologis pasien melalui pendekatan yang humanis.

Penerapan konsep *hospitality* (keramahan) dalam pelayanan kesehatan menjadi salah satu pendekatan mutakhir yang efektif mengoptimalkan pengalaman emosional pasien. Dalam konteks pelayanan klinis perioperatif, *hospitality* diwujudkan melalui perlakuan yang penuh empati, komunikasi terapeutik yang menenangkan, kesantunan, serta perhatian personal yang tulus dari tenaga medis. Integrasi prinsip *hospitality* ke dalam pelayanan anestesi menjadi jembatan emosional untuk mereduksi kecemasan pasien, membangun rasa aman, dan memaksimalkan kepuasan pasien. Kepuasan itu sendiri muncul dari hasil komparasi antara ekspektasi awal pasien dengan realitas pelayanan yang mereka rasakan langsung. Pasien pasca-operasi yang merasa diperlakukan secara terhormat dan manusiawi cenderung membentuk persepsi positif, yang pada jangka panjang memicu terbentuknya loyalitas terhadap institusi rumah sakit. Loyalitas ini dicerminkan lewat kesediaan pasien untuk kembali memilih rumah sakit tersebut di masa mendatang serta merekomendasikannya kepada kerabat atau orang lain. Pembentukan loyalitas yang kuat ini sejalan dengan temuan bahwa kualitas pelayanan dan citra institusi kesehatan yang prima secara linear mendorong minat kunjungan ulang pasien (Antukay et al., 2022; Fitrihani, 2024; Girman et al., 2022).

Selain itu, penanganan keluhan yang responsif disertai bauran pemasaran relasional terbukti menjadi jembatan krusial dalam mengonversi kepuasan menjadi loyalitas jangka panjang bagi pasien pengguna jaminan kesehatan maupun umum (Indra et al., 2022; Kurniawan et al., 2022).

Sejumlah literatur terdahulu membuktikan bahwa kualitas pelayanan interpersonal berkorelasi linier dengan evaluasi positif pasien. Penelitian oleh Liu et al. (2021) mengonfirmasi bahwa kepuasan pasien

memiliki kontribusi yang sangat kuat dalam membentuk loyalitas. Lebih spesifik di bidang anestesi, Simegn et al. (2021) melaporkan bahwa 85,3% pasien merasa puas terhadap layanan perioperatif, di mana tingkat kepuasan tersebut berkorelasi secara signifikan dengan kualitas komunikasi yang dibangun oleh tim anestesi ($p < 0,001$). Studi *scoping review* oleh Vidian dan Sulistiadi (2024) juga menemukan bahwa pemenuhan prinsip *hospitality* di lingkungan rumah sakit mampu memangkas kecemasan pasien dan mendorong kepuasan hingga 60%. Sebagian besar studi terdahulu masih berfokus pada ranah pelayanan keperawatan umum, rawat jalan, atau rawat inap biasa. Peneliti melihat masih sangat terbatas penelitian yang secara khusus menguji dampak langsung perilaku *hospitality* tenaga anestesi terhadap kepuasan dan loyalitas spesifik pada kelompok pasien pasca-spinal anestesi yang memiliki kerentanan psikologis-fisiologis tinggi.

Kesenjangan riset (*research gap*) tersebut menjadi dasar utama pentingnya penataan studi ini di rumah sakit daerah tipe B dengan beban kerja pelayanan operasi yang tinggi. Lokasi penelitian yang dipilih memiliki rata-rata pasien tindakan spinal anestesi mencapai 57 orang setiap bulannya. Angka ini mencerminkan tingginya interaksi perioperatif yang melibatkan kolaborasi multidisiplin antara dokter spesialis anestesi, penata anestesi, serta perawat bangsal. Mengingat pentingnya aspek humanistik di samping kompetensi teknis klinis, analisis empiris mengenai efektivitas *hospitality* petugas di rumah sakit daerah menjadi krusial untuk dievaluasi secara nyata.

Penelitian ini ditujukan untuk menganalisis secara mendalam hubungan antara penerapan *hospitality* tenaga kesehatan terhadap tingkat kepuasan serta loyalitas pasien pasca-spinal anestesi di rumah sakit daerah. Hasil yang didapatkan diharapkan mampu memberikan kontribusi teoritis bagi perkembangan ilmu manajemen pelayanan kesehatan perioperatif, sekaligus memberikan rekomendasi praktis berbasis bukti (*evidence-based*) bagi manajemen rumah sakit dalam merumuskan standar pelayanan yang berorientasi pada pasien (*patient-centered care*).

Nadya Amira Candraningtyas*, Cahaya Nugraheni, Vita Purnamasari

Universitas Aisyiyah Yogyakarta

Korespondensi penulis: Nadya Amira Candraningtyas. *Email: pikyungsooo@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.56922/quilt.v6i8.3497>

Hubungan *hospitality* terhadap kepuasan dan loyalitas pasien post spinal anestesi**METODE**

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif jenis deskriptif korelasi dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien yang menjalani tindakan operasi dengan spinal anestesi di salah satu rumah sakit daerah tipe B dengan rata-rata sekitar 57 operasi setiap bulannya. Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* berdasarkan kriteria inklusi dan kriteria eksklusi, dan didapatkan jumlah responden sebanyak 37 pasien. Variabel dalam penelitian ini terdiri dari *hospitality* sebagai variabel independen serta kepuasan pasien dan loyalitas pasien sebagai variabel dependen. Penelitian ini menggunakan data primer.

Selanjutnya alat yang digunakan adalah kuesioner tertutup berskala Likert empat poin yang meliputi kuesioner *hospitality* (10 item) adopsi dari Adytian *et al.* (2023), serta kuesioner kepuasan pasien (6 item) dan kuesioner loyalitas pasien (5 item) adopsi dari Ginanjar (2026) yang seluruh

pertanyaannya telah terbukti valid dan reliabel. Penggunaan instrumen kuesioner terstruktur ini disesuaikan dengan kaidah pemilihan teknik variabel serta pengumpulan data kuantitatif yang objektif agar mampu menghasilkan interpretasi data korelasi yang valid (Permatasari *et al.*, 2025).

Penelitian ini telah mendapatkan persetujuan etik dari komisi etik rumah sakit daerah tempat pengambilan data dengan nomor izin No. 072/KEP-PKUMG/III/2026. Analisa data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis univariat dan analisis bivariat. Analisis univariat dilakukan untuk mengetahui data distribusi frekuensi responden berdasarkan umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, kategori tingkat *hospitality*, tingkat kepuasan, dan tingkat loyalitas. Selain itu, analisis bivariat juga dilakukan menggunakan uji statistik *non parametrik* dengan uji *spearman rank* (menggunakan *contingency coefficient*) untuk mengetahui hubungan antar variabel.

Nadya Amira Candraningtyas*, Cahaya Nugraheni, Vita Purnamasari

Universitas Aisyiyah Yogyakarta

Korespondensi penulis: Nadya Amira Candraningtyas. *Email: pikyungsooo@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.56922/quilt.v6i8.3497>

Hubungan *hospitality* terhadap kepuasan dan loyalitas pasien post spinal anestesi

Hasil

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden (N=37)

Variabel	Hasil
Umur (n/%)	
17-25	8/21.6
26-35	9/24.3
36-45	9/24.3
46-55	7/18.9
56-65	4/10.8
Jenis Kelamin (n/%)	
Laki-laki	19/51.4
Perempuan	18/48.6
Tingkat Pendidikan (n/%)	
SD	9/24.3
SMP	10/27.0
SMA	11/29.7
Perguruan Tinggi	7/18.9

Tabel 1. menunjukkan bahwa responden terbanyak berada pada rentang usia 26–35 tahun dan 36–45 tahun, masing-masing berjumlah 9 orang (24,3%). Jenis kelamin terbanyak laki-laki yaitu 19 orang (51,4%), dan tingkat pendidikan paling banyak yaitu SMA sebanyak 11 orang (29,7%).

Tabel 2. Distribusi Uji Korelasi *Spearman Rank* (N=37)

<i>Hospitality</i>	Kepuasan Pasien				<i>p-value</i>	<i>c</i>
	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas		
Tidak Baik (n/%)	1 /2.7	0 /0.0	0 /0.0	0 /0.0	0.000	0.937
Baik (n/%)	0 /0.0	8 /21.6	10 /27.0	0 /0.0		
Sangat Baik (n/%)	0 /0.0	0 /0.0	0 /0.0	18 /48.6		

Berdasarkan pada Tabel 2. dapat diketahui bahwa *hospitality* dan kepuasan pasien hasil uji korelasi didapatkan *contingency coefficient* (*c*) sebesar 0.937 dengan nilai signifikan (*p-value*) sebesar 0.000, nilai tersebut lebih kecil dari 0.05 ($0.000 < 0.05$) maka bisa disimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara *hospitality* dengan kepuasan pasien. Nilai korelasi yang didapat sebesar 0.937 maka dapat diartikan kekuatan hubungan antara *hospitality* dan kepuasan pasien sangat kuat. Untuk arah hubungan antara *hospitality* dengan kepuasan pasien didapat positif yang berarti saat terjadi peningkatan nilai pada variabel *hospitality* akan diikuti peningkatan pada variabel kepuasan pasien

Nadya Amira Candraningtyas*, Cahaya Nugraheni, Vita Purnamasari

Universitas Aisyiyah Yogyakarta

Korespondensi penulis: Nadya Amira Candraningtyas. *Email: pikyungsooo@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.56922/quilt.v6i8.3497>

Tabel 3. Distribusi Uji Korelasi *Spearman Rank* (N=37)

<i>Hospitality</i>	Loyalitas Pasien				<i>p-value</i>	<i>c</i>
	Sangat Tidak Loyal	Tidak Loyal	Loyal	Sangat Loyal		
Tidak Baik (n/%)	1 /2.7	0 /0.0	0 /0.0	0 /0.0	0.000	0.800
Baik (n/%)	2 /5.4	12 /32.4	4 /10.8	0 /0.0		
Sangat Baik (n/%)	0 /0.0	0 /0.0	16 /43.2	2 /5.4		

Berdasarkan pada tabel 3 dapat diketahui bahwa *hospitality* dan loyalitas pasien hasil uji korelasi *contingency coefficient* (c) sebesar 0.800 dengan nilai signifikan (*p-value*) sebesar 0.000, nilai tersebut lebih kecil dari 0.05 ($0.000 < 0.05$) maka bisa disimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara *hospitality* dengan loyalitas pasien. Nilai korelasi yang didapat sebesar 0.800 maka dapat diartikan kekuatan hubungan antara *hospitality* dan loyalitas pasien sangat kuat. Untuk arah hubungan antara *hospitality* dengan loyalitas pasien didapat positif yang berarti saat terjadi peningkatan nilai pada variabel *hospitality* akan diikuti peningkatan pada variabel loyalitas pasien

PEMBAHASAN

Berdasarkan tabel 1, didapatkan bahwa karakteristik usia responden pada pasien pasca-spinal anestesi mayoritas berada pada rentang usia produktif, yaitu kelompok usia 26–35 tahun sebanyak 9 responden (24,3%) dan usia 36–45 tahun sebanyak 9 responden (24,3%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada fase kehidupan dewasa awal hingga dewasa akhir yang memiliki kematangan berpikir memadai. Berdasarkan hal ini dapat dipahami bahwa usia responden yang matang cenderung memiliki kemampuan analisis dan penalaran yang lebih baik serta objektif dalam mengamati, merasakan, serta menilai kualitas pelayanan kesehatan yang mereka terima selama menjalani perawatan di rumah sakit. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa kelompok usia produktif memiliki tingkat kematangan berpikir dan pola pikir kognitif yang kuat dalam memberikan penilaian terhadap tingkat kepuasan layanan fasilitas kesehatan dibandingkan kelompok usia non-produktif (Basir & Wahyono, 2023). Kematangan berpikir selama masa dewasa ini penting karena pada tahap ini individu mampu memisahkan penilaian objektif teknis dengan aspek subjektif lainnya. Mendukung fase pemulihan pasien, sangat penting bagi petugas untuk memahami karakteristik psikologis usia dewasa guna memberikan interaksi interpersonal yang tepat. Selanjutnya pasien dewasa harus memastikan bahwa hak-hak mereka sebagai konsumen layanan kesehatan terpenuhi secara optimal selama masa perawatan perioperatif.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat dipahami bahwa karakteristik gender juga turut memberikan pengaruh tersendiri, di mana jenis kelamin responden pada penelitian ini mayoritas adalah laki-laki yaitu sebanyak 19 responden (51,4%). Pasien laki-laki umumnya memiliki kecenderungan sikap yang lebih rasional, fleksibel, dan tidak terlalu mempersoalkan detail kecil pelayanan fungsional dibandingkan pasien perempuan yang cenderung lebih teliti serta melibatkan aspek emosional yang mendalam. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa gender laki-laki memiliki karakteristik evaluasi yang cenderung makro terhadap mutu layanan klinis sehingga sering kali melaporkan tingkat kepuasan yang lebih stabil (Utii et al., 2020). Kurangnya ketelitian yang terlalu mendalam pada laki-laki membuat mereka lebih berfokus pada hasil akhir kesembuhan klinis dan keberhasilan tindakan medis yang diterima. Apabila tingkat pendidikan responden ditinjau, didapatkan bahwa mayoritas responden memiliki latar belakang

Nadya Amira Candraningtyas*, Cahaya Nugraheni, Vita Purnamasari

Universitas Aisyiyah Yogyakarta

Korespondensi penulis: Nadya Amira Candraningtyas. *Email: pikyungsooo@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.56922/quilt.v6i8.3497>

Hubungan *hospitality* terhadap kepuasan dan loyalitas pasien post spinal anestesi

pendidikan terakhir SMA yaitu sebanyak 11 responden (29,7%). Kemampuan evaluasi pasien terhadap pelayanan ini juga dipengaruhi oleh faktor-faktor internal yang menentukan bagaimana mutu asuhan dipersepsikan di instalasi rawat inap maupun rawat jalan secara komprehensif (Agung et al., 2023; Aribowo et al., 2024; Lampus et al., 2023). Evaluasi yang stabil ini pada akhirnya berkontribusi nyata pada stabilitas retensi pasien di rumah sakit (Dewi, 2017; Fadil et al., 2025; Hakim et al., 2019). Kondisi tingkat pendidikan menengah atas mengindikasikan bahwa responden memiliki literasi kesehatan dan daya tangkap informasi yang cukup baik untuk memahami seluruh prosedur asuhan perioperatif serta mampu memberikan evaluasi yang terukur (Suwendro & Patui, 2024).

Hasil uji statistik *Spearman Rank* menunjukkan nilai *p-value* 0,000 dengan nilai koefisien kontingensi (*contingency coefficient*) sebesar 0,937 untuk hubungan *hospitality* dengan kepuasan, serta *p-value* 0,000 dengan koefisien kontingensi sebesar 0,800 untuk hubungan *hospitality* dengan loyalitas. Nilai tersebut < 0,05 sehingga terdapat hubungan yang signifikan antara *hospitality* dengan kepuasan dan loyalitas pasien pasca-spinal anestesi. Keeratan hubungan *hospitality* dengan kepuasan berada pada kategori sangat kuat ($c = 0,937$), sedangkan keeratan hubungan *hospitality* dengan loyalitas pasien berada pada kategori kuat ($c = 0,800$). Terdapatnya hubungan pada penelitian ini mendeskripsikan bahwa semakin meningkat nilai penerapan *hospitality* petugas, maka akan diikuti oleh peningkatan kepuasan serta loyalitas yang dirasakan oleh pasien.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa mutu *hospitality* yang buruk adalah salah satu faktor risiko pemicu runtuhnya kepercayaan, ketidaknyamanan, dan ketidakpuasan pasien terhadap institusi kesehatan (Bajamal et al., 2020). Sikap petugas yang tidak ramah dapat menyebabkan terjadinya ketidakpuasan karena melukai sisi psikologis pasien yang sedang dalam kondisi rentan pasca-pembedahan. Hal ini berisiko menimbulkan citra buruk dari mulut ke mulut (*negative word of mouth*), menurunkan minat kunjungan ulang, serta dapat mempengaruhi reputasi institusi rumah sakit secara

meluas dalam jangka panjang. Keramahan merupakan mikronutrisi emosional penting untuk pembentukan pengalaman positif pasien. Penerapan *hospitality* merupakan masalah yang paling umum karena perannya yang langsung dalam menyentuh aspek psikologis, sedangkan faktor fasilitas fisik lainnya berperan secara tidak langsung. Secara historis, prinsip *hospitality* yang awalnya berkembang pesat dalam manajemen pariwisata kini telah bertransformasi menjadi pilar esensial dalam manajemen layanan kesehatan modern untuk menghadirkan pengalaman pasien yang humanis (Kennedy, 2024). Orientasi pelayanan yang hangat ini mencakup dimensi *public*, *personal*, hingga *therapeutic hospitality* yang terbukti efektif menumbuhkan kenyamanan psikologis (Ayu, 2019).

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa mayoritas pasien pasca-spinal anestesi merasakan kepuasan sangat puas dan loyalitas sangat tinggi karena memperoleh *hospitality* dalam kategori sangat baik. Mutu pelayanan interpersonal petugas menjadi penyebab utama terjadinya kepuasan dan loyalitas.

Semakin baik *hospitality* yang mereka terima, semakin tinggi pula kadar kepuasan dan loyalitas akibat terpenuhinya ekspektasi humanistik yang menghambat munculnya kekecewaan pasien. Nilai pelayanan semakin meningkat, proses pemulihan psikologis berjalan dengan baik. Penelitian menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara *hospitality* petugas terhadap kepuasan dan loyalitas pasien pasca-spinal anestesi. Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian lainnya yang menyatakan bahwa *hospitality* yang baik berperan nyata pada pencegahan retensi pasien dan penurunan jumlah komplain di rumah sakit (Ridni et al., 2023). Penelitian tersebut menekankan bahwa pasien yang diperlakukan dengan penuh kasih sayang dan adab yang baik, cenderung menghadapi risiko ketidakpuasan yang jauh lebih rendah.

Penelitian lain yang memiliki kesamaan menunjukkan bahwa penilaian terhadap dimensi empati berkontribusi dalam mencegah beralihnya pasien ke fasilitas kesehatan pesaing. Penelitian menunjukkan bahwa rumah sakit dengan penerapan *hospitality* yang baik memiliki keunggulan kompetitif dalam mempertahankan pasien dan dapat

Nadya Amira Candraningtyas*, Cahaya Nugraheni, Vita Purnamasari

Universitas Aisyiyah Yogyakarta

Korespondensi penulis: Nadya Amira Candraningtyas. *Email: pikyungsooo@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.56922/quilt.v6i8.3497>

Hubungan *hospitality* terhadap kepuasan dan loyalitas pasien post spinal anestesi

menerapkan standar asuhan berbasis kenyamanan menyeluruh (Punuh et al., 2025). Berdasarkan hal tersebut dapat dipahami bahwa semakin optimal *hospitality* petugas kesehatan, maka akan semakin besar terbentuknya kepuasan dan loyalitas pasien. Pasien yang merasa puas biasanya menunjukkan retensi yang kuat. Kondisi tersebut memungkinkan rumah sakit menjaga hubungan jangka panjang tetap optimal, fokus pada pelayanan berbasis pasien, dan secara konsisten menerapkan budaya ramah supaya terhindar dari penurunan jumlah kunjungan pasien. Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas interaksi interpersonal dengan loyalitas perilaku pasien (Rahmaniyah et al., 2024). Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa keadaan pelayanan yang hangat mendukung munculnya rasa aman dan mencegah kekecewaan pasien untuk meningkatkan komitmen.

Sehingga, keadaan *hospitality* menjadi salah satu faktor pencegahan ketidakpuasan pada pasien pasca-spinal anestesi. Berdasarkan hal tersebut, meskipun *hospitality* memiliki dampak positif terhadap pencegahan ketidakpuasan dan perpindahan pasien, kejadian ketidakpuasan juga dapat dipengaruhi oleh faktor klinis berupa keluhan fisik pasca-operasi. Kondisi *hospitality* yang optimal menciptakan suasana perawatan yang baik, sehingga memudahkan rumah sakit untuk mempertahankan loyalitas pasien melalui keramahan yang prima disertai dengan penanganan keluhan medis yang cekatan. Upaya perbaikan layanan yang berkesinambungan dan penerapan indikator mutu keperawatan/anestesi di ruang pemulihan ini memegang peran kunci agar standar keselamatan sekaligus kenyamanan pasien tetap terjaga (Herman et al., 2022; Kartika et al., 2022). Bahkan dalam perspektif yang lebih luas, pemenuhan nilai-nilai pelayanan yang etis dan komprehensif terbukti mampu meningkatkan citra positif serta *Word-of-Mouth* (WoM) institusi medis di masyarakat (Alfarizi & Arifian, 2023).

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai hubungan *hospitality* terhadap kepuasan dan loyalitas pasien post spinal anestesi menyatakan terdapat hubungan yang signifikan antara *hospitality* dengan kepuasan pasien ($p\text{-value} = 0,000 < 0,05$) serta terdapat hubungan yang signifikan antara *hospitality* dengan loyalitas pasien ($p\text{-value} = 0,000 < 0,05$). Keeratan

hubungan didapatkan dari nilai koefisien korelasi kontingensi sebesar 0,937 yang menunjukkan keeratan hubungan *hospitality* dengan kepuasan pasien dalam kategori sangat kuat, serta nilai koefisien korelasi kontingensi sebesar 0,800 yang menunjukkan keeratan hubungan *hospitality* dengan loyalitas pasien berada dalam kategori kuat.

DAFTAR PUSTAKA

- Adytian, R., Tamba, M., & Bakrie, B. (2023). Pengaruh penerapan *hospitality* dan mutu pelayanan kesehatan terhadap kunjungan ulang pasien di Puskesmas Cimanuk Kabupaten Pandeglang di Provinsi Banten. *Jurnal Ilmu Kesehatan Indonesia*, 4(2), 112–125.
- Agung, R. A. K., Kurniawan, A. P., & Juru, P. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT. Borwita Citra Prima Maumere. *Jurnal Penelitian Mahasiswa*, 3(1), 18–31.
- Alfarizi, M., & Arifian, R. (2023). Patient satisfaction with Indonesian Sharia hospital services: Halal healthcare tool and implications for loyalty-WoM. *Asian Journal of Islamic Management (AJIM)*, 5(1), 18–35.
- Antukay, N., Ngabito, Y., & Mohammad, I. (2022). The influence of hospital image and service quality on patient loyalty at Sitti Khadijah Mother and Child Hospital Gorontalo. *Journal of Health, Technology and Science (JHTS)*, 3(3), 47–57.
- Ar Bajamal, A., Supriyantoro, & Anindita, R. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien rawat jalan pada industri jasa rumah sakit. *Journal of Hospital Management*, 3(1), 21–33.
- Aribowo, K., Purwanda, E., & Sri Rahmi, A. (2024). Hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien di rumah sakit. *Jurnal Akuntansi, Manajemen dan Ilmu Ekonomi (JASMIEN)*, 5(1), 58–68.

Nadya Amira Candraningtyas*, Cahaya Nugraheni, Vita Purnamasari

Universitas Aisyiyah Yogyakarta

Korespondensi penulis: Nadya Amira Candraningtyas. *Email: pikyungsooo@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.56922/quilt.v6i8.3497>

Hubungan *hospitality* terhadap kepuasan dan loyalitas pasien post spinal anestesi

- Ayu, D. P. (2019). Persepsi pasien rawat inap terhadap public, personal dan therapeutic hospitality di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin Tahun 2013. *ARTERI: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 1(1), 108–114.
- Basir, H., & Wahyono, B. (2023). Determinan kepuasan pasien pada pelayanan rawat inap di rumah sakit: Systematic literature review. *Jurnal Kesehatan Mahardika*, 10(2), 31–42.
- Dewi, R. R. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien pengguna BPJS dengan kepuasan pasien sebagai variabel intervening. *Daya Saing: Jurnal Manajemen Sumber Daya*, 18(2), 146–156.
- Fadil, M., Windyaningsih, C., & Sangadji, I. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan lansia terhadap kepuasan dan loyalitas pasien di RSAU dr. Mohammad Sutomo. *Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARS)*, 9(2), 142–155.
- Fardiansyah, A., Syurandhari, H. D., & 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*, 11(2), 152–158.
- Fitrihani, P. I. (2024). *Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien rawat jalan Rumah Sakit Islam Karawang Tahun 2024* [Skripsi, Universitas Respati Indonesia Jakarta].
- Girman, G., Edris, M., & Sutono, S. (2022). Analisis kualitas pelayanan dan citra merek terhadap loyalitas melalui kepuasan pasien rawat inap pada RSI Sunan Kudus. *Jurnal Studi Manajemen Bisnis*, 2(1), 1–14.
- Hakim, M. L., Cahyono, D., & Herlambang, T. (2019). Dampak kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Daerah Dr. Soebandi Jember. *Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 9(1), 1–13.
- 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 (JEG)*, 1(2), 85–98.
- Ihsan, R. W., & Wibowo, S. (2017). Pengaruh hospitality terhadap loyalitas konsumen (Studi kasus terhadap Grand Asrilia Hotel Bandung tahun 2017). *eProceedings of Applied Science*, 3(3), 1110–1114.
- Indra, D. P., Ramadhan, Y., & Ruswanti, E. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien yang dimediasi oleh pemasaran relasional dan kepuasan pasien. *Jurnal Health Sains*, 3(2), 234–245.
- Intan Dwi Permatasari, Halimatus Sa'diyah, & Ach Syafiq Fahmi. (2025). Variable compilation techniques, research instruments and data collection in quantitative research. *INTERDISIPLIN: Journal of Qualitative and Quantitative Research*, 2(1), 63–70.
- Kartika, I. R., Syofia, A., & Dewi, R. (2022). Studi deskriptif pelaksanaan manajemen dan indikator mutu keperawatan di ruang rawat inap RSUD M. Natsir Solok. *Human Care Journal*, 7(2), 351–358.
- Kennedy, P. S. J. (2024). Hospitality sejarah dan perkembangannya dalam manajemen pariwisata. *Ikraith-Humaniora*, 8(2), 78–97.
- Kurniawan, Y., Tj, H. W., & Fushen. (2022). Pengaruh kualitas layanan dan penanganan keluhan terhadap loyalitas pasien BPJS dimediasi oleh kepuasan pelanggan. *Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARS)*, 6(1), 74–85.
- Lampus, C. S. V., Umboh, A., & Manampiring, A. E. (2023). Analisis faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien di instalasi rawat inap RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *Medical Scope Journal*, 4(2), 150–160.
- Vidian, M., & Sulistiadi, W. (2024). The role of hospitality to improve the patient experience in hospital: A scoping review. *Jurnal Menara Medika*, 6(2), 328–335.

Nadya Amira Candraningtyas*, Cahaya Nugraheni, Vita Purnamasari

Universitas Aisyiyah Yogyakarta

Korespondensi penulis: Nadya Amira Candraningtyas. *Email: pikyungsooo@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.56922/quilt.v6i8.3497>