

Pengaruh *Patient Experience* Melalui Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Umum di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Stella Maris Makassar

Mene Paradilla^{1*}, Andi Niartiningih², Nurfitiani³

^{1,2,3} Universitas Cokroaminoto Makassar, Indonesia

* E-mail: meneparadilla@gmail.com

Information Article

History Article

Submission: 20-07-2026

Revision: 10-08-2026

Published: 21-08-2026

DOI Article:

10.62421/jibema.v4i1.732

ABSTRAK

Persaingan yang ketat secara tidak langsung akan mempengaruhi suatu RS dalam mempertahankan target pasar untuk mempertahankan loyalitas pasiennya. Loyalitas pasien terhadap suatu RS menjadi salah satu tolak ukur keberhasilan suatu proses penyediaan jasa kesehatan. Karena hal itulah, menjaga loyalitas pasien merupakan hal penting yang harus selalu dilakukan oleh RS. *Patient experience* merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan rumah sakit yang berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pasien. Pengalaman pasien yang positif selama menjalani perawatan dapat meningkatkan kepuasan, yang selanjutnya mendorong keinginan pasien untuk kembali menggunakan layanan serta merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Patient experience* Melalui Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Umum Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Stella Maris Makassar. Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian kuantitatif menggunakan studi observasional dengan desain *cross sectional study*. Sampel pada penelitian ini 358 pasien umum di Rumah Sakit Stella Maris Makassar. Hasil penelitian menunjukkan *Patient experience* melalui kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Stella Maris Makassar.

Kata Kunci: *Patient Experience*, loyalitas, kepuasan

ABSTRACT

Intense competition indirectly affects a hospital's ability to retain its target market and maintain patient loyalty. Patient loyalty serves as a key benchmark for the success of healthcare service delivery; consequently, fostering patient loyalty is a crucial, ongoing priority for hospitals. Patient experience is a vital indicator of service quality that influences both patient satisfaction and loyalty. A positive experience during treatment can enhance satisfaction, thereby encouraging patients to return for future services and recommend the hospital to others. This study aims to analyze the impact of patient experience on the loyalty of general patients—mediated by satisfaction at the inpatient unit of Stella Maris Hospital, Makassar. A quantitative, observational approach with a cross-sectional design was employed. The study sample consisted of 358 general patients at Stella Maris Hospital, Makassar. The findings indicate that patient experience, mediated by satisfaction, has a significant influence on patient loyalty at the hospital.

Acknowledgment

Key word: *Patient experience, Patient Loyalty, Patient Satisfaction*

©2026 Published by JIBEMA. Selection and/or peer-review under responsibility of JIBEMA

PENDAHULUAN

Tingginya persaingan antar RS saat ini tidak hanya disebabkan oleh karena pertumbuhan RS yang semakin pesat namun juga dipengaruhi oleh tingginya ekspektasi serta persepsi pasien terhadap pelayanan RS, sehingga di era persaingan ini membuat perusahaan berlomba-lomba untuk meningkatkan loyalitas pasien agar tidak berpindah ke RS yang lainnya. Persaingan yang ketat secara tidak langsung akan mempengaruhi suatu RS dalam mempertahankan target pasar untuk mempertahankan loyalitas pasiennya. Karena hal itulah, menjaga loyalitas pasien merupakan hal penting yang harus selalu dilakukan oleh RS. Loyalitas pasien didasarkan pada kepuasan pasien dan perilakunya. Loyalitas pasien terhadap suatu RS menjadi salah satu tolak ukur keberhasilan suatu proses penyediaan jasa kesehatan. Konsumen yang loyal akan membawa konsumen lain untuk menggunakan produk yang sama (Kotler, 2019).

Loyalitas pasien juga dapat dibangun oleh *Patient experience* (pengalaman pasien) yang positif. Di beberapa negara berkembang dimana perawatan berfokus pada pasien, ukuran kualitas pelayanan tidak hanya pada puas tidaknya pasien tapi lebih kepada bagaimana pengalaman mereka selama mendapatkan perawatan di rumah sakit. Fantri et al., (2015) *Patient experience* dinilai sebagai langkah-langkah aktif pasien dalam proses perjalanan perawatan yang dialami terhadap sarana dan prasarana kesehatan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan kesehatan. *Patient experience* yang baik dapat menciptakan loyalitas dan cenderung akan berbagi pengalaman tersebut kepada orang lain. Menurut (Utari, Rivai, & Andi, 2019) menunjukkan bahwa pengalaman pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien.

Dalam kondisi persaingan saat ini kepuasan pelanggan juga sebagai penentu kesuksesan dan kelangsungan hidup jangka panjang di industri pelayanan kesehatan (Zarei et al., 2015). Kotler menyatakan bahwa kunci untuk mempertahankan loyalitas adalah kepuasan pelanggan. Kepuasan pasien merupakan kesesuaian antara apa yang dirasakan oleh pasien dari pengalaman pelayanan yang dirasakan dengan apa yang diharapkannya. Kepuasan pelanggan adalah tentang memelihara dan memenuhi preferensi dan harapan konsumen untuk meningkatkan nilai yang diberikan pelanggan untuk loyal (Owusu-Frimpong et al., 2010).

Pada Era JKN menyebabkan kecenderungan terjadinya penurunan kunjungan pasien karena menurunnya angka rujukan ke rumah sakit khususnya RS tipe A dan B. Penurunan kunjungan ini disebabkan berlakunya system pelayanan kesehatan berdasarkan rujukan. Peraturan Menteri Kesehatan

Republik Indonesia nomor 001 Tahun 2012 tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perorangan, kebijakan rujukan berjenjang online BPJS rawat jalan yang diuji cobakan pada bulan September 2018 di seluruh fasilitas pelayanan kesehatan, hal ini dirasakan ada pengaruh penurunan jumlah kunjungan rawat jalan di beberapa rumah sakit tipe A dan RS tipe B. (Vigaretha & Handayani, 2018) menunjukkan bahwa sistem rujukan pasien mempunyai hubungan yang signifikan terhadap loyalitas pasien.

Berbeda dengan pasien jenis pembiayaan umum mereka bebas memilih rumah sakit yang diinginkan. Pengguna jasa pelayanan kesehatan umum tidak saja hanya ingin melihat hasil akhirnya yang berupa kesembuhan, tetapi mereka juga menilai apa yang mereka lihat dan rasakan selama perawatan (Indah Zil Arsy S, 2008), sehingga mempertahankan loyalitas pasien dengan cara membuat membuat strategi pasar melalui marketing mix untuk mendapatkan respon positif dari pasien dan memberikan layanan yang berkualitas agar pasien mendapatkan *Patient experience* yang baik sangat perlu dilakukan di era persaingan ini.

Rumah Sakit Stella Maris adalah rumah sakit pertama yang berdiri di kota Makassar yang diresmikan pada tanggal 22 September 1939. Selama kurang lebih 81 tahun melayani masyarakat, RSSM Makassar selalu berinovasi dan berkembang baik dari peralatan dan pelayanan. Keterbukaan dalam mengikuti perkembangan rumah sakit, menjadi rumah sakit modern dan berkomitmen meningkatkan kualitas pelayanan secara menyeluruh dan terus menerus. RSSM Makassar adalah rumah sakit swasta kelas B. RSSM Makassar memberikan pelayanan umum berupa pelayanan gawat darurat, pelayanan rawat inap, pelayanan rawat jalan, pelayanan bedah sentral, pelayanan intensif, dan penunjang medis dan terapi. Rumah Sakit Stella Maris (RSSM) ini dilandasi dengan sebuah nilai kasih yang tulus. Dengan masih berdirinya RSSM Makassar hingga saat ini menunjukkan bahwa RS mampu bersaing dengan sesama pemberi pelayanan kesehatan serta mampu menyediakan produk atau layanan jasa kesehatan yang bermutu yang diperlukan bagi masalah kesehatan pasien, mudah dijangkau dan memberikan kenyamanan serta kemudahan dalam proses masuk RS. Namun fakta didapatkan bahwa pada tahun 2020 sampai dengan 2023 diketahui terdapat penurunan jumlah kunjungan pasien rawat inap dengan jenis pembiayaan umum di RSSM Makassar yang dapat dilihat dari table berikut ini:

Tabel 1 Jumlah Kunjungan Pasien Berdasarkan Jenis Pembiayaan di Instalasi Rawat Inap RS Stella Maris Makassar Tahun 2020-2023

Jenis pembayaran	Tahun					Rata-rata
	N	2020	2021	2022	2023	
UMUM	N	2936	2114	2109	948	2027
	%	25,5%	18,9%	21,7%	18,2%	21,0%
ASURANSI PEMERINTAH		7820	8257	6516	3837	6608
	%	68%	73,8%	67,1%	73,7%	70,6%
ASURANSI SWASTA	N	655	727	963	358	676
	%	5,6%	6,5%	9,9%	6,8%	7,2%
COST SHARING	N	58	57	87	45	62

Jenis pembayaran	Tahun					Rata-rata
	%	0,5%	0,5%	0,8%	0,8%	0,6%
GRATIS	N	24	20	29	18	23
	%	0,2%	0,1%	0,2%	0,3%	0,2%
JUMLAH		11493	11175	9704	5206	9395

Sumber : bidang pelayanan RS

Berdasarkan dari data masalah diatas jumlah kunjungan pasien dengan jenis pembiayaan umum rawat inap RSSM Makassar mengalami penurunan empat tahun terakhir. Terjadinya penurunan jumlah kunjungan pasien menunjukkan minat kunjungan pasien untuk melakukan kembali pelayanan dan keputusan pasien untuk pemanfaatan rawat inap di RSSM Makassar masih rendah dan kondisi ini cenderung dapat diakibatkan oleh rendahnya loyalitas pasien untuk berkunjung kembali ke rumah sakit jika dirinya atau keluarganya sakit. RSSM harus dapat mengupayakan loyalitas pasiennya untuk meningkatkan kunjungan dan pemanfaatan RS karena peningkatan loyalitas dapat memberi keuntungan jangka panjang dan kumulatif, yaitu profitabilitas yang lebih tinggi, basis keuangan yang lebih stabil, menurunkan biaya pemasaran, mempersingkat waktu dan biaya transaksi, menurunkan biaya *turn over*, meningkatkan cross selling yang akan memperbesar pangsa pasar, menurunkan biaya kegagalan, seperti biaya ganti rugi. Alasan lain yang membuat RSSM juga perlu mempertahankan perilaku loyalitas pasiennya karena pasien yang loyal bersedia menggunakan layanan jasa yang lain dari rumah sakit (*general check up*, konsultasi kesehatan, pemeriksaan laboratorium, pemeriksaan radiologi dsb), menyampaikan hal-hal positif mengenai rumah sakit, dan merekomendasi rumah sakit tersebut ke pihak lainnya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini akan dilaksanakan di Rumah Sakit Stella Maris Makassar pada Juni 2026– Juli 2026. Jenis penelitian kuantitatif menggunakan studi observasional analitik dengan rancangan *Cross Sectional Study*. Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien yang melakukan pelayanan di Instalasi Rawat Inap RS Stella Maris Makassar yaitu 5206 orang. Sampel sebanyak 358 responden. Pengumpulan data dilakukan langsung oleh peneliti di rumah sakit dengan menyebarkan kuesioner terstruktur yang berisi pertanyaan seputar variabel yang diisi oleh responden. Pengambilan data mengenai variabel *Patient experience*, kepuasan dan loyalitas pasien diisi oleh pasien sebagai responden. Analisis univariat dilakukan untuk mendapatkan gambaran umum masalah penelitian dengan cara mendeskripsikan tiap-tiap variabel yang digunakan dalam penelitian dan karakteristik dari responden. Analisis univariat terdiri atas analisis deskriptif karakteristik responden, analisis deskriptif variabel penelitian dan analisis crosstabulation antara variabel dependen dan independen. Analisis bivariat dilakukan untuk melihat hubungan dua variabel yaitu antara variabel independen dan variabel dependen dengan uji statistik digunakan adalah uji Chi Square. Analisis multivariat adalah regresi logistik berganda dengan metode enter.

HASIL DAN PEMBAHASAN

**Tabel 2 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kategori Pada Variabel *Patient experience*, ,
Kepuasan Pasien Dan Loyalitas Pasien Di Rumah Sakit Stella Maris Makassar Tahun 2026**

Variabel	Sampel Penelitian	
	Jumlah (n)	Persentase (%)
<i>Patient experience</i>		
Baik	174	48.6
Kurang Baik	184	51.4
Jumlah	358	100.0
Kepuasan		
Puas	194	54.2
Kurang Puas	164	45.8
Jumlah	358	100.0
Loyalitas		
Tinggi	189	52.8
Rendah	169	47.2
Jumlah	358	100.0

Sumber data primer

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa variable *Patient experience* berada pada kategori baik, variable kepuasan berada pada kategori puas , dan loyalitas pasien berada pada kategori tinggi.

Tabel 3 Pengaruh antara *Patient experience* terhadap Kepuasan di RS Stella Maris Makassar Tahun 2026

Patient experience	Kepuasan				Total		P
	Puas		Kurang Puas		N		
	n	%	n	%			
Baik	159	91.4	15	8.6	174	100.0	0.000
Kurang Baik	35	19.0	149	81.0	184	100.0	
Total	194	54.2	164	45.8	358	100.0	

Sumber: Data Primer diolah (2026)

Table diatas menunjukkan bahwa dari 174 responden yang memiliki *Patient experience* baik akan menghasilkan presentasi kepuasan sebesar 91,4% (sebanyak 159 responden) dan presentasi kurang puas sebesar 8,6% (sebanyak 15 responden). Hasil uji statistik diperoleh nilai $p = 0,000$, karena nilai $p < \alpha = 0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak, ini berarti bahwa ada pengaruh signifikan antara *Patient experience* terhadap Kepuasan pasien di Rumah Sakit Stella Maris Makassar.

Tabel 4 Pengaruh antara *Patient experience* terhadap Loyalitas di RS Stella Maris Makassar Tahun 2026

<i>Patient experience</i>	Loyalitas				Total		<i>P</i>
	Tinggi		Rendah		N	%	
	n	%	n	%			0.000
Baik	159	91.4	15	8.6	174	100.0	
Kurang Baik	30	16.3	154	83.7	184	100.0	
Total	189	52.8	169	47.2	358	100.0	

Sumber: Data Primer diolah (2026) diolah (2026)

Table diatas menunjukkan bahwa dari 174 responden yang memiliki *Patient experience* baik akan loyalitas tinggi sebesar 91,4% (sebanyak 159 responden) dan loyalitas rendah sebesar 8,6% (sebanyak 15 responden). Sedangkan dari 184 responden dengan *Patient experience* kurang baik akan menghasilkan loyalitas tinggi sebesar 16,3% (sebanyak 30 responden) dan loyalitas rendah sebesar sebesar 83,7% (sebanyak 154 responden).

Hasil uji statistik diperoleh nilai $p = 0,000$, karena nilai $p < \alpha = 0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak, ini berarti bahwa ada pengaruh signifikan antara *Patient experience* terhadap Loyalitas di Rumah Sakit Stella Maris Makassar.

Tabel 5 Pengaruh antara Kepuasan pasien terhadap Loyalitas di RS Stella Maris Makassar Tahun 2026

Kepuasan	Loyalitas				Total		<i>P</i>
	Tinggi		Rendah		N	%	
	n	%	n	%			0.000
Puas	178	91.8	16	8.2	194	100.0	
Kurang Puas	11	6.7	153	93.3	164	100.0	
Total	189	52.8	169	47.2	358	100.0	

Sumber: Data Primer diolah (2026) diolah (2026)

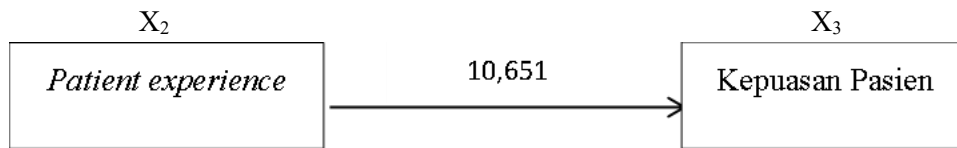
Table diatas menunjukkan bahwa dari 194 responden dengan kepuasan puas akan memiliki loyalitas tinggi sebesar 91,8% (sebanyak 178 responden) dan loyalitas rendah sebesar 8,2% (sebanyak 16 responden). Sedangkan dari 164 responden dengan kepuasan kurang puas akan menghasilkan loyalitas tinggi sebesar 6,7% (sebanyak 11 responden) dan loyalitas rendah sebesar sebesar 93,3% (sebanyak 164 responden).

Hasil uji statistik diperoleh nilai $p = 0,000$, karena nilai $p < \alpha = 0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak, ini berarti bahwa ada pengaruh signifikan antara Kepuasan pasien terhadap Loyalitas di Rumah Sakit Stella Maris Makassar.

Analisis Path

1) Pengaruh Langsung Variabel *Patient experience* terhadap Kepuasan Pasien

Pengaruh Langsung *Patient experience* terhadap Kepuasan Pasien



Gambar 1 Model Analisis Jalur Pengaruh *Patient experience* (X2) terhadap Kepuasan Pasien (X3)

Sumber: Data Primer diolah (2026) diolah (2026)

Tabel 6 Hasil Analisis Pengaruh Langsung *Patient experience* terhadap Kepuasan Pasien

Pengaruh Antar Variabel	<i>p</i>	Estimate
X ₂ X ₃ →	0,000	10,651

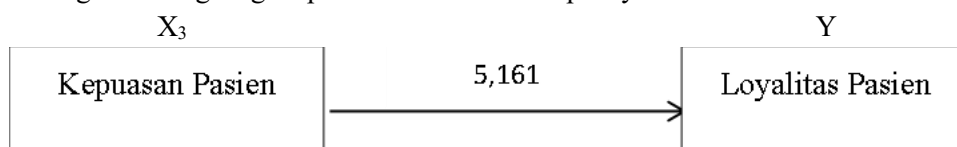
Sumber: Data Primer diolah (2026) diolah (2026)

Pada tabel 6 menunjukkan pengaruh langsung *Patient experience* (X2) terhadap Kepuasan Pasien (X3), dimana dari hasil uji statistik diperoleh hasil dari nilai *p* (0,000) < 0,05 yang berarti nilai *p* kurang dari tingkat signifikansi 0,05 sehingga ada pengaruh langsung *Patient experience* terhadap Kepuasan Pasien.

Besarnya kontribusi dapat dilihat pada nilai *estimate* yaitu sebesar 10,651, angka tersebut memiliki makna bahwa pengaruh langsung variabel *Patient experience* terhadap Kepuasan Pasien adalah 10,651 dan sisa dipengaruhi oleh variabel lain diluar indikator *Patient experience*.

2) Pengaruh Langsung Variabel Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien

Pengaruh Langsung Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien



Gambar 2 Model Analisis Jalur Pengaruh Kepuasan Pasien (X3) terhadap Loyalitas Pasien (Y)

Tabel 7 Hasil Analisis Pengaruh Langsung kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien

Pengaruh Antar Variabel	<i>p</i>	Estimate
X ₃ Y →	0,000	5,161

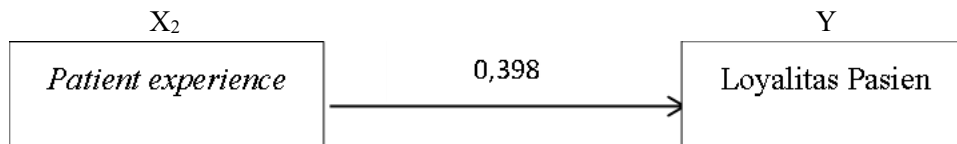
Sumber: Data Primer diolah (2026) diolah (2026)

Pada tabel 7 menunjukkan pengaruh langsung Kepuasan Pasien (X3) terhadap loyalitas Pasien (Y), dimana dari hasil uji statistik diperoleh hasil dari nilai *p* (0,000) < 0,05 yang berarti nilai *p* kurang dari tingkat signifikansi 0,05 sehingga ada pengaruh langsung Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien.

Besarnya kontribusi dapat dilihat pada nilai estimate yaitu sebesar 5,161, angka tersebut memiliki makna bahwa pengaruh langsung variabel Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien adalah 5,161 dan sisa dipengaruhi oleh variabel lain diluar indikator Kepuasan Pasien.

3) Pengaruh Langsung Variabel *Patient Experience* terhadap Loyalitas Pasien

Pengaruh Langsung *Patient experience* terhadap Loyalitas Pasien



Gambar 3 Model Analisis Jalur Pengaruh *Patient experience* (X2) terhadap Loyalitas Pasien (Y)

Tabel 8 Hasil Analisis Pengaruh Langsung *Patient experience* terhadap Loyalitas Pasien

Pengaruh Antar Variabel	P	Estimate
X ₂ Y →	0,691	0,398

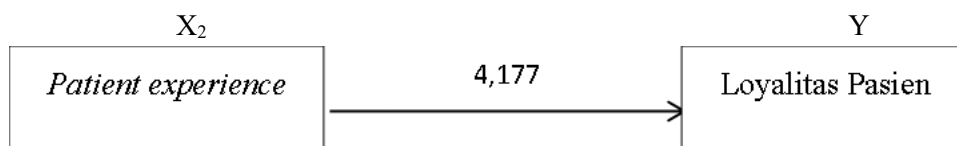
Sumber: Data Primer diolah (2026) diolah (2026)

Pada tabel 8 menunjukkan pengaruh langsung *Patient experience* (X2) terhadap loyalitas Pasien (Y), dimana dari hasil uji statistik diperoleh hasil dari nilai p (0,691) > 0,05 yang berarti nilai p lebih dari tingkat signifikansi 0,05 sehingga tidak ada pengaruh langsung *Patient experience* terhadap Loyalitas Pasien.

Besarnya kontribusi dapat dilihat pada nilai estimate yaitu sebesar 0,398, angka tersebut memiliki makna bahwa pengaruh langsung variabel *Patient experience* terhadap Loyalitas Pasien adalah 0,398 dan sisa dipengaruhi oleh variabel lain diluar indikator *Patient experience*.

4) Pengaruh Tidak Langsung Variabel *Patient experience* terhadap Loyalitas Pasien

Pengaruh Tidak Langsung *Patient experience* terhadap Loyalitas Pasien



Gambar 4 Model Analisis Jalur Pengaruh Tidak Langsung *Patient experience* (X2) terhadap Loyalitas Pasien (Y)

Tabel 9 Hasil Analisis Pengaruh Tidak Langsung *Patient experience* terhadap Loyalitas Pasien

Pengaruh Antar Variabel	p	Estimate
X ₂ X ₃ Y →	0,000 →	4,177

Sumber: Data Primer diolah (2026) diolah (2026)

Pada tabel 9 menunjukkan pengaruh tidak langsung *Patient experience* (X2) terhadap loyalitas Pasien (Y), dimana dari hasil uji statistik diperoleh hasil dari nilai p (0,000) < 0,05 yang berarti nilai p kurang dari tingkat signifikansi 0,05 sehingga ada pengaruh tidak langsung *Patient experience* terhadap Loyalitas Pasien.

Besarnya kontribusi dapat dilihat pada nilai *estimate* yaitu sebesar 4,177, angka tersebut memiliki makna bahwa pengaruh tidak langsung variabel *Patient experience* terhadap Loyalitas Pasien adalah 4,177 dan sisa dipengaruhi oleh variabel lain diluar indikator *Patient experience*.

Tabel 10 Analisis Jalur Antara *Patient experience*, Kepuasan Pasien, dan Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Stella Maris Makassar Tahun 2026

Pengaruh Antar Variabel		P	Estimate
<i>Patient experience</i> Kepuasan Pasien	→	0,000	10,651
Kepuasan Pasien Loyalitas Pasien	→	0,000	5,161
<i>Patient experience</i> Loyalitas Pasien	→	0,691	0,398
<i>Patient experience</i> Kepuasan Loyalitas Pasien	→	0,000	4,177
→ X ₂ X ₃ Y →			

Sumber: Data Primer diolah (2026) diolah (2026)

Pada tabel 10 diatas, menunjukkan analisis jalur antara variabel pengaruh langsung *Patient experience* terhadap Kepuasan Pasien diperoleh nilai p (0,000) < 0,05 yang berarti nilai p kurang dari tingkat signifikansi 0,05 dengan besar pengaruh 10,651 sehingga ada pengaruh langsung *Patient experience* terhadap Kepuasan Pasien. Pada pengaruh langsung Kepuasan Pasien terhadap loyalitas Pasien diperoleh nilai p (0,000) < 0,05 yang berarti nilai p kurang dari tingkat signifikansi 0,05 dengan besar pengaruh 5,161 sehingga ada pengaruh langsung Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien. Pada pengaruh langsung *Patient experience* terhadap loyalitas Pasien (diperoleh hasil dari nilai p (0,691) > 0,05 yang berarti nilai p lebih dari tingkat signifikansi 0,05 dengan besar pengaruh 0,398 sehingga tidak ada pengaruh langsung *Patient experience* terhadap Loyalitas Pasien.

Sedangkan koefisien jalur tidak langsung antara koefisien jalur tidak langsung antara *Patient experience* terhadap loyalitas melalui kepuasan yaitu 4,177 dan koefisien jalur langsung antara *Patient experience* terhadap loyalitas yaitu 0,398. Maka koefisien jalur langsung lebih besar dari koefisien jalur tidak langsung yaitu 4,177 > 0,398 berarti *Patient experience* memiliki pengaruh besar terhadap loyalitas pasien rawat inap melalui kepuasan.

PEMBAHASAN

Fokus penelitian ini adalah pengaruh langsung dan tidak langsung antara variabel *Patient experience* terhadap loyalitas melalui kepuasan pasien. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Stella Maris Makassar. Data kuantitatif hasil penelitian telah disajikan dan dideskripsikan pada bagian sebelumnya. Adapun pembahasan penelitian ini akan dibahas dengan meninjau referensi dan penelitian sebelumnya yang berhubungan dengan sejumlah variabel yang diteliti. Adapun pembahasan mengenai pengujian hipotesis akan dibahas sebagai berikut.

Pengaruh Langsung *Patient experience* Terhadap Kepuasan Pasien Umum Instalasi Rawat Inap di Rumah Sakit Stella Maris Makassar

Hipotesis penelitian 1 (H1) dinyatakan bahwa ada pengaruh langsung pengalaman pasien terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan analisis statistik yang dilakukan diketahui bahwa *Patient experience* berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Stella Maris Makassar. Pengaruh yang signifikan juga ditunjukkan oleh nilai signifikansi sebesar 0,000 sehingga dalam hal ini hipotesis penelitian 2 (H2) diterima.

Penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Novia dkk (2021) Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengalaman Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen (Pasien Rawat Inap) Irina C Rumah Sakit Umum Pusat Prof. Dr. R. D. Kandou Manado hasil penelitian kualitas pelayanan dan pengalaman pelanggan secara bersamaan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Beberapa penelitian lain yang juga menunjukkan bahwa *Patient experience* sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan (Guo, 2012; Khan, Jain, & Rahman, 2015; Maklan & Klaus, 2011; Dobrota, Č, & Č, 2012). Tseng, Qin Hai, & Su (1999) menyatakan bahwa *Patient experience* dapat memiliki dampak signifikan pada kepuasan pelanggan. Demikian halnya Haeckel, Carbone, & Berry (2003) dan Leonard L. Berry, Wall, & Carbone (2006) menyatakan bahwa setiap pengalaman yang terjadi pada interaksi antara pelanggan dengan pemberi layanan akan berpengaruh terhadap kepuasan.

Pengaruh Langsung *Patient experience* Terhadap Loyalitas Pasien Umum Instalasi Rawat Inap di Rumah Sakit Stella Maris Makassar

Hipotesis penelitian 2 (H2) dinyatakan bahwa tidak ada pengaruh langsung pengalaman pasien terhadap loyalitas pasien. Berdasarkan analisis statistik yang dilakukan diketahui bahwa pengalaman pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien di RSSM Makassar. Pengaruh yang ditunjukkan sebesar 0,691 sehingga dalam hal ini hipotesis penelitian 2 (H2) ditolak.

Yang dimana bahwa pengaruh pengalaman pasien terhadap loyalitas pasien dari hasil uji statistik diperoleh hasil dari 0,691 yang berarti nilai p lebih dari tingkat signifikan 0,05 sehingga tidak ada pengaruh langsung pengalaman pasien terhadap loyalitas pasien. Besarnya komunikasi dapat dilihat pada nilai estimate yaitu sebesar 0,398, angka tersebut memiliki makna bahwa pengaruh langsung variabel pengalaman pasien terhadap loyalitas pasien adalah 0,398 dan sisa dipengaruhi oleh variabel lain diluar dari indikator pengalaman pasien.

Pada hasil penelitian Novia jelita dkk (2021) menyatakan bahwa pengalaman konsumen tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen (sense, feel, think, act dan relate) ini juga berarti pengalaman konsumen hanya lebih sekedar memberikan informasi dan peluang bagi konsumen tetapi bukanlah hal yang begitu diperhatikan oleh konsumen. Hal ini didukung oleh penelitian terdahulu dari Harahap (2018) mengatakan bahwa pengalaman pelanggan terhadap loyalitas pelanggan tidak berpengaruh langsung. Penelitian Erick dkk (2020) juga menunjukkan bahwa customer experience dengan dimensi feel dan think tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan dan mempengaruhi jumlah kunjungan pasien mengalami penurunan.

Berbeda dengan hasil penelitian Utari et al (2018) yang melakukan penelitian mengenai pengalaman pasien menyatakan bahwa pengalaman pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien. Utari et al juga menyatakan dimensi pengalaman pasien yang berpengaruh terhadap loyalitas pasien yaitu dimensi komunikasi perawat, komunikasi dokter, responsif, komunikasi tentang obat dan informasi kepulangan, dan yang berpengaruh paling besar yaitu dimensi komunikasi tentang obat.

Pada penelitian ini hasil analisis multivariat dengan menggunakan *analysis path variable Patient experience* yang memberikan kontribusi terbesar yaitu dimensi Care And Treatment. Namun dimensi Care And Treatment ini berada pada kategori kurang baik sebesar 50,3%. Hal ini disebabkan karena masih ada 39,9% responden yang menyatakan tidak setuju pada pernyataan “Dokter membantu menghilangkan rasa sakit anda, ketika anda merasa kesakitan.” dan sebanyak 37,2% menyatakan tidak setuju pada pernyataan “Anda mendapatkan bantuan pada saat membersihkan diri dan berpakaian oleh perawat ketika anda butuh.” dan sebanyak 53,1% menyatakan tidak setuju pada pernyataan “Secara keseluruhan, pengalaman anda menilai perawatan dan pengobatan selama anda dirawat adalah baik”.

Berdasarkan hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa masih ada pengalaman layanan di RSSM yang masih kurang optimal dirasakan oleh pasien. Hasil penelitian Prasojo (2013), menyatakan ada hubungan signifikan antara Analisis Determinan Loyalitas Pasien Rawat Inap RSUD Dr. Moewardi di Surakarta. Menurut peneliti, loyalitas pasien rawat inap dapat menurun jika disebabkan oleh beberapa faktor, salah satunya pengalaman di rawat kurang secara optimal diterima pasien dan pengalaman ini cenderung akan mempengaruhi pasien dalam menggunakan layanan dikemudian hari. Burns & Wholey

(1991) menemukan bahwa dokter dan perawat berperan mendorong kesembuhan pasien, terutama keramahan dan perhatian khusus mereka kepada pasien sehingga dapat mempengaruhi pengalaman pasien dalam menggunakan kembali layanan.

Hasil yang diperoleh ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Tabib J at al (2012), Gee R et al (2008), dan Olorunniwo F et al (2006) yang menyatakan bahwa pengalaman pasien dalam hal layanan di rumah sakit memiliki dampak yang kuat terhadap keinginan pasien untuk kembali dan merekomendasikannya kepada orang lain.

Pengaruh Langsung Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Umum Instalasi Rawat Inap di Rumah Sakit Stella Maris Makassar

Hipotesis penelitian 3 (H3) dinyatakan ada pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pasien di Instalasi Rawat Inap. Berdasarkan analisis statistik yang dilakukan diketahui bahwa ada pengaruh langsung kepuasan terhadap loyalitas pasien di Instalasi Rawat Inap di Rumah Sakit Stella Maris Makassar. Pengaruh yang signifikan juga ditunjukkan oleh nilai signifikansi sebesar 0,000 sehingga dalam hal ini hipotesis penelitian 3 (H3) diterima.

Hasil penelitian yang mendukung adalah penelitian Abdulaziz Ar, dkk (2020) yang melakukan penelitian pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap kepercayaan dan loyalitas terhadap Industri Jasa Rumah sakit dimana hasil uji terhadap variabel kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien menunjukkan bahwa ada pengaruh positif antara kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien rawat jalan. Penelitian lain (Abdullaeva, 2020) menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kepuasan dan loyalitas. Juga penelitian yang dilakukan (Fatima et al., 2018) menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan dan positif antara kepuasan pasien dengan loyalitas dari enam rumah sakit swasta di ibu kota, Islamabad, Pakistan.

Pengaruh Tidak Langsung *Patient experience* Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pasien Umum Instalasi Rawat Inap di Rumah Sakit Stella Maris Makassar

Hipotesis penelitian 4 (H4) dinyatakan bahwa ada pengaruh tidak langsung pengalaman pasien terhadap loyalitas melalui kepuasan pasien. Berdasarkan analisis statistik yang dilakukan diketahui bahwa pengalaman pasien berpengaruh terhadap loyalitas melalui kepuasan pasien di RSSM Makassar. Pengaruh yang signifikan juga ditunjukkan oleh nilai signifikansi sebesar 0,000 sehingga dalam hal ini hipotesis penelitian 4 (H4) diterima.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Risalatin (2015) dimana penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung *customer experience*, *customer value* dan *customer satisfaction* sebagai variabel *intervening* terhadap *customer loyalty*. Hasil

penelitian menunjukkan ada pengaruh *customer experience* dan *customer value* terhadap *customer loyalty* melalui *customer satisfaction* sehingga dapat dikatakan terjadi hubungan mediasi dalam penelitian ini. Simpulan dari penelitian ini membuktikan bahwa *customer experience*, *customer value* dan *customer satisfaction* sebagai variabel *intervening* berpengaruh secara langsung dan tidak langsung terhadap *customer loyalty*.

SIMPULAN

Terdapat Pengaruh Langsung *Patient experience* Terhadap Kepuasan Pasien Umum Instalasi Rawat Inap di Rumah Sakit Stella Maris Makassar. Pengaruh tersebut berarti harapan pasien terpenuhi sehingga menciptakan pengalaman yang baik yang berdampak pada kepuasan pasien.

Tidak terdapat Pengaruh Langsung *Patient experience* Terhadap Loyalitas Pasien Umum Instalasi Rawat Inap di Rumah Sakit Stella Maris Makassar. Pengaruh tersebut tidak secara langsung akan memberikan dampak terhadap suatu kelayakan pasien melainkan, kepuasan pasien memediasi pengaruh tidak langsung dari *Patient experience* terhadap loyalitas pasien.

Terdapat Pengaruh Langsung Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Umum Instalasi Rawat Inap di Rumah Sakit Stella Maris Makassar. pengaruh tersebut berarti pelanggan yang merasa puas akan membentuk perilaku loyal yaitu dengan membeli ulang, menginformasikan ke orang lain mengenai pengalaman baik (*experiential marketing*) tentang produk tersebut.

Terdapat Pengaruh Tidak Langsung *Patient experience* Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pasien Umum Instalasi Rawat Inap di Rumah Sakit Stella Maris Makassar. pengaruh tersebut berarti harapan pasien juga akan terpenuhi ketika tercipta pengalaman yang baik yang berdampak pada pembentukan perilaku loyal melalui perasaan puas yang dirasakan oleh pasien

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullaeva, M. (2020). Impact of Customer Satisfaction on Customer Loyalty in Upscale Ethnic Restaurants. *Theoretical & Applied Science*, 86(06), 372–375. <https://doi.org/10.15863/tas.2020.06.86.71>
- Fatima, T., Malik, S. A., & Shabbir, A. (2018). Hospital healthcare service quality, patient satisfaction and loyalty: An investigation in context of private healthcare systems. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 35(6), 1195–1214. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-02-2017-0031>
- Hasibuan, A. A. ., Zuliansyah, A. ., & Nurhabibah, D. . (2026). Pengaruh Artificial Intelligence (AI) Mobil dan Layanan After-Sales Terhadap Loyalitas Konsumen Mobil Listrik Wuling Motors Dalam Perspektif Bisnis Islam. *JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 4(1), 1423–1441. <https://doi.org/10.62421/jibema.v4i1.578>
- Salsabila, K. L. N.,

- Handayani, J., & Kusuma, S. Y. (2024). Pengaruh Customer relationship management dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi. *JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 2(2), 83–108. <https://doi.org/10.62421/jibema.v2i2.86>
- Indah Zil Arsy S, H. A. (2008). Indah Zil Arsy S, H. A. (2008). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN UMUM RSUD SUNGAI DAREH DENGAN KEPUASAAN PASIEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING. *Manajemen Pemasaran*, 49(1), 11. [https://www.bertelsmann-stiftung.de/fileadmin/files/BSSt/Publ.](https://www.bertelsmann-stiftung.de/fileadmin/files/BSSt/Publ.Manajemen Pemasaran, 49(1), 11.)
- Kotler. (2019). Marketing in higher education: promoting educational services and programmes. (May). <https://doi.org/10.3846/cibmee.2019.062>
- Mearenamaharani, M., Usman, B. ., & Damayanti, R. . (2026). Pengaruh Beban Kerja dan Pengalaman Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan. *JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 4(1), 2310–2318. <https://doi.org/10.62421/jibema.v4i1.670>
- Novia jelita g., john R, E, T., dkk. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Pengalaman Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen (Pasien) Rawat Inap Irina C Rumah Sakit Umum Pusat Prof. Dr. R. Kandou Manado. *Productivity*, vol 2. No 6. 2723-0112.
- Octapia, S., & Mulyani, D. (2026). Dari Pembayaran Digital ke Loyalitas Konsumen: Analisis Minat Pembelian Ulang pada Pelanggan Fore Coffee Kota Medan. *JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 3(4), 1642–1655. <https://doi.org/10.62421/jibema.v3i4.454>
- Owusu-Frimpong, N., Nwankwo, S., & Dason, B. (2010). Measuring service quality and patient satisfaction with access to public and private healthcare delivery. *International Journal of Public Sector Management*, 23(3), 203–220. <https://doi.org/10.1108/09513551011032455>
- Ryandi, H., & Mubarak, H. (2026). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome. *JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 4(1), 1001–1012. <https://doi.org/10.62421/jibema.v4i1.498>
- Septianti. (2023). Pengaruh Prestasi Kerja dan Loyalitas Kerja Terhadap Promosi Jabatan. *JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 1(2), 140–151. <https://doi.org/10.62421/jibema.v1i2.13>
- Sunarto, S. T., & Indayani, L. (2026). Analisis Kesadaran Merk, Kualitas Produk, dan Citra Merk terhadap Loyalitas Konsumen E-commerce pada celana Lea jeans. *JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 4(1), 2119–2134. <https://doi.org/10.62421/jibema.v4i1.558>
- Utari, U., Rivai, F., & Andi, N. S. (2019). Pengaruh Pengalaman Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Maritim*, 1(2). <https://doi.org/10.30597/jkmm.v1i2.8714>
- Vigaretha, G., & Handayani, O. W. K. (2018). Peran Kepuasan Pasien sebagai Variabel Mediasi Pengaruh Mutu Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien. *HIGEIA (Journal of Public Health*

Research and Development), 2(4), 543–552. <https://doi.org/10.15294/higeia.v2i4.23893>

Wistiasari, D., Adi, R., Bahri, M. I. ., Siswanto, H., & Ling, T. A. (2026). Mendorong Loyalitas Konsumen dalam E-Commerce melalui Kesadaran Merek, Kepuasan Pelanggan, dan Keterlibatan Pelanggan. *JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 3(4), 375–385. <https://doi.org/10.62421/jibema.v3i4.209>