

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN REPUTASI RUMAH SAKIT TERHADAP KEPUASAN PASIEN KEPERCAYAAN PASIEN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
(Studi Pada Poliklinik Bedah Umum Rumah Sakit St. Carolus Jakarta)**

Theresia Ina Duran

Universitas Widya Gama Malang

inaduran73@gmail.com

Muryati

Universitas Widya Gama Malang

muryati0515@gmail.com

Muchlis Mas`ud

Universitas Widya Gama Malang

masudmuchlis@gmail.com

Abstrak Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan reputasi rumah sakit terhadap kepuasan pasien dengan kepercayaan pasien sebagai mediator. Populasi penelitian mencakup 100 pasien yang menerima pelayanan di Poliklinik Bedah Umum Rumah Sakit St. Carolus Jakarta, dengan 80 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Analisis data dilakukan menggunakan metode Partial Least Square- Structural Equation Modelling (PLS-SEM) melalui software SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan tujuh temuan utama. Pertama, kualitas pelayanan tidak memberikan pengaruh langsung yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Kedua, reputasi rumah sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Ketiga, kepercayaan pasien berperan signifikan dalam meningkatkan kepuasan pasien. Keempat, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan pasien. Kelima, reputasi rumah sakit juga berkontribusi signifikan terhadap kepercayaan pasien. Keenam, kepercayaan pasien memediasi hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien secara signifikan. Ketujuh, kepercayaan pasien juga memediasi pengaruh reputasi rumah sakit terhadap kepuasan pasien. Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa reputasi rumah sakit dan kualitas pelayanan yang mampu membangun kepercayaan pasien menjadi kunci utama dalam meningkatkan kepuasan pasien. Temuan ini memberikan dasar teoritis dan praktis bagi manajemen rumah sakit dalam merancang strategi peningkatan kualitas layanan dan reputasi institusi untuk memperkuat kepercayaan dan kepuasan pasien.

Kata Kunci *Kualitas Pelayanan; Reputasi Rumah Sakit; Kepercayaan Pasien; Kepuasan Pasien*

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan berkualitas merupakan hak masyarakat yang diatur dalam UU RI No. 17 Tahun 2023, di mana kepuasan pasien menjadi indikator utama keberhasilan rumah sakit. Namun, kompleksitas pelayanan di Indonesia meningkat tajam seiring implementasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Hingga tahun 2025, kepesertaan BPJS Kesehatan mencapai 279 juta jiwa (98,3% populasi) dengan volume kunjungan yang sangat tinggi. Kondisi ini diperberat oleh tantangan finansial berupa keterlambatan klaim BPJS yang pada tahun 2024 mencapai Rp5,92 triliun, yang berdampak pada efisiensi operasional dan potensi peningkatan waktu tunggu pasien.

Kepuasan pasien, menurut Expectation-Confirmation Theory (Oliver, 1980), muncul dari perbandingan antara harapan dan kinerja layanan yang dirasakan. Di Rumah Sakit St. Carolus (RSSC) Jakarta, sebagai RS tipe B dengan kapasitas 250 tempat tidur, tantangan ini sangat terasa di Poliklinik Bedah Umum. Meskipun volume kunjungan tinggi mencerminkan kepercayaan publik, hasil peninjauan awal tahun 2025 menunjukkan sekitar 20-25% pasien merasa waktu tunggu dan kejelasan informasi belum sesuai harapan, walaupun 70% pasien tetap yakin pada kompetensi medis yang ada.

Kualitas pelayanan yang diukur melalui model SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988) dengan dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy menjadi penentu utama kepuasan. Penelitian Purwiningsih et al. (2023) menunjukkan hubungan positif antara kualitas layanan dan kepuasan, namun studi lain oleh Singh et al. (2024) menemukan bahwa pengaruh tersebut tidak selalu bersifat langsung. Hal ini mengindikasikan adanya mekanisme perantara dalam hubungan antara kualitas layanan dan penilaian akhir pasien

Selain kualitas, reputasi rumah sakit berperan sebagai "sinyal" kredibilitas sesuai dengan Signaling Theory (Spence, 1973). Reputasi yang baik membantu pasien membentuk ekspektasi positif, terutama pada layanan berisiko tinggi seperti bedah umum. Meskipun Al-Fahira et al. (2025) menyatakan reputasi berpengaruh langsung terhadap kepuasan, Wahyudi et al. (2025) justru menemukan bahwa pengaruh reputasi terhadap kepuasan harus melalui variabel perantara, yaitu kepercayaan pasien. Kepercayaan pasien didefinisikan oleh Mayer et al. (1995) sebagai keyakinan bahwa penyedia layanan bertindak demi kepentingan terbaik pasien. Dalam konteks bedah umum, kepercayaan menjadi fondasi krusial karena pasien berada pada posisi rentan. Zarei et al. (2015) menekankan bahwa interaksi yang berkualitas membangun kepercayaan, yang pada gilirannya menjaga tingkat kepuasan tetap stabil meskipun terdapat kendala operasional jangka pendek seperti waktu tunggu yang lama. (Hermawati & Mas, 2017)

Mengingat adanya ketidakkonsistenan hasil penelitian terdahulu (research gap) mengenai mekanisme pengaruh antarvariabel, penelitian ini penting dilakukan. Fokus utama studi ini adalah menguji "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Reputasi Rumah Sakit terhadap Kepuasan Pasien melalui Kepercayaan Pasien sebagai Variabel Mediasi" di Poliklinik Bedah Umum RSSC. Tujuannya adalah memberikan kontribusi teoritis mengenai peran mediasi kepercayaan serta solusi praktis bagi manajemen rumah sakit dalam mengelola pelayanan yang berkelanjutan

LANDASAN TEORI**Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan kemampuan institusi dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pasien melalui layanan yang profesional, responsif, dan beretika. Menurut Kotler dan Keller (2016) serta Arianto (2018), kualitas berfokus pada keseluruhan fitur jasa yang memberikan kepuasan serta ketepatan waktu dalam berinteraksi dengan pelanggan. Dalam konteks rumah sakit, kualitas bersifat multidimensional yang tidak hanya mencakup aspek teknis medis, tetapi juga mutu interaksi manusia dan sistem pelayanan yang efektif guna menciptakan pengalaman bermakna bagi pasien (Ema Mayasari et al., 2024)

Faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan rumah sakit meliputi lingkungan fisik seperti kebersihan dan fasilitas (Bellio, 2021), kompetensi serta perilaku interpersonal tenaga medis (Ghildiyal et al., 2022), hingga efisiensi proses administratif dan aksesibilitas (Alfarizi, 2022). Selain itu, komunikasi efektif yang melibatkan pasien dalam pengambilan keputusan (Köberich et al., 2016) serta faktor demografis individu seperti literasi kesehatan dan latar belakang budaya (Tarafdar, 2024) turut menentukan bagaimana kualitas layanan dipersepsikan secara personal oleh setiap pasien.

Penelitian ini mengukur variabel Kualitas Pelayanan melalui lima dimensi utama SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988 dalam Kotler & Keller, 2011), yaitu: Bukti Fisik (tangible) terkait kebersihan fasilitas dan kelengkapan alat; Keandalan (reliability) mengenai konsistensi pelayanan sesuai prosedur; Daya Tanggap (responsiveness) berupa kesigapan petugas membantu pasien; Jaminan (assurance) yang mencakup rasa aman dan kejelasan prosedur; serta Empati (empathy) yang menunjukkan sikap sopan dan perhatian tenaga medis. Kelima dimensi ini dijabarkan ke dalam indikator spesifik untuk menilai sejauh mana rumah sakit mampu memberikan kepastian medis dan kenyamanan emosional bagi pasien.

Reputasi Rumah Sakit

Reputasi rumah sakit merupakan aset tidak berwujud yang mencerminkan nilai agregat dari persepsi pemangku kepentingan terhadap kredibilitas, profesionalisme, dan etika institusi. Menurut Fombrun & Shanley (1990) serta Gotsi & Wilson (2001), reputasi terbentuk melalui evaluasi menyeluruh atas perilaku dan kinerja masa lalu yang konsisten, sehingga berfungsi sebagai indikator keandalan layanan di mata pasien. Bagi rumah sakit, reputasi yang kuat tidak hanya meningkatkan loyalitas pasien lama dan menarik pasien baru, tetapi juga menjadi keunggulan kompetitif yang mendukung keberlanjutan operasional di tengah persaingan layanan kesehatan.

Dalam penelitian ini, variabel Reputasi Rumah Sakit diukur melalui empat dimensi utama berdasarkan teori Fombrun (2018). Dimensi tersebut meliputi: Kredibilitas (Credibility) yang menunjukkan standar pelayanan tinggi dan kompetensi; Dapat Dipercaya (Trustworthiness) yang berfokus pada jaminan keselamatan serta kerahasiaan data pasien; Konsistensi Layanan (Reliability) yang menilai stabilitas kualitas prosedur medis setiap saat; serta Tanggung Jawab Sosial (Responsibility) yang mencerminkan peran aktif rumah sakit dalam kegiatan sosial dan kepedulian terhadap masyarakat kurang mampu. Keempat dimensi ini secara kolektif membentuk citra positif yang memperkuat kepercayaan pasien terhadap institusi.

Kepercayaan Pasien

Kepercayaan pasien merupakan fondasi krusial dalam membangun hubungan jangka panjang di sektor kesehatan, yang mencerminkan keyakinan bahwa tenaga medis akan bertindak demi kepentingan terbaik pasien (Wu et al., 2016). Berdasarkan pandangan Mayer et al. (1995) dan Chang et al. (2013), kepercayaan ini tumbuh dari persepsi terhadap keandalan, integritas, dan kompetensi layanan medis yang diterima selama interaksi. Pasien dengan tingkat kepercayaan tinggi cenderung lebih patuh terhadap anjuran medis dan memiliki loyalitas yang lebih kuat, sehingga kepercayaan menjadi kunci efektivitas proses penyembuhan sekaligus menjamin keberlanjutan hubungan antara pasien dan institusi kesehatan (Thom et al., 2004).

Dalam penelitian ini, variabel Kepercayaan Pasien diukur melalui tiga dimensi utama menurut Mayer et al. dalam Blanco-Juárez & Buele, (2025), Dimensi tersebut meliputi: Integritas, yakni kejujuran dan transparansi rumah sakit dalam menyampaikan informasi medis tanpa menutup-nutupi hasil pemeriksaan; Kompetensi, yang berkaitan dengan keyakinan pasien terhadap profesionalisme dan kemampuan teknis tenaga medis dalam melakukan tindakan secara teliti; serta Niat Baik (Benevolence), yaitu ketulusan rumah sakit dalam memberikan layanan terbaik secara adil kepada semua pasien tanpa membedakan. Ketiga dimensi ini secara kolektif membentuk indikator kekuatan hubungan psikologis antara pasien dan Rumah Sakit St. Carolus.

Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien merupakan respons evaluatif subjektif yang menjadi indikator fundamental dalam menilai mutu layanan kesehatan. Berdasarkan teori diskonfirmasi, Pohan (2013) dan Kalaja et al. (2023) menjelaskan bahwa kepuasan muncul dari perbandingan antara harapan awal pasien terhadap perawatan ideal dengan kinerja layanan nyata yang mereka terima. Sebagai hasil akhir (outcome) dari proses medis, kepuasan tidak hanya mencerminkan keberhasilan teknis, tetapi juga efektivitas rumah sakit dalam memberikan pengalaman pelayanan yang memenuhi atau melampaui ekspektasi pasien, yang pada akhirnya berdampak signifikan terhadap status kesehatan mereka (Nusa et al., 2018).

Dalam penelitian ini, variabel Kepuasan Pasien diukur menggunakan dimensi dan indikator yang merujuk pada Tjiptono dan Chandra (2016). Dimensi tersebut meliputi: Kesesuaian Harapan, yaitu sejauh mana hasil perawatan sebanding dengan ekspektasi; Kualitas Pelayanan, yang menitikberatkan pada rasa aman dan perhatian yang dirasakan pasien; Kenyamanan Layanan, terkait efisiensi administrasi serta kejelasan informasi prosedur dan biaya; dan Kesiediaan untuk Kembali, yang mencerminkan loyalitas pasien untuk menggunakan kembali layanan serta kesediaan mereka merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain. Keempat dimensi ini secara komprehensif menggambarkan keberhasilan rumah sakit dalam membangun hubungan positif dengan pasien.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yang berfokus pada pengujian hipotesis melalui analisis data numerik untuk memperoleh pemahaman objektif mengenai hubungan antar variabel. Pendekatan ini dipilih karena mampu menjelaskan fenomena secara terukur serta memungkinkan peneliti menarik kesimpulan yang dapat diuji secara statistik (Malhotra & Dash, 2016).

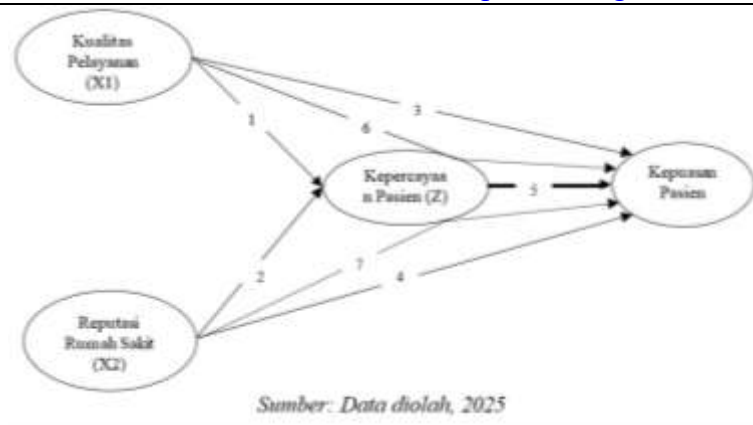
Dalam penelitian ini, subjeknya adalah pasien BPJS Kesehatan di Poliklinik Bedah Umum Rumah Sakit St. Carolus Jakarta, yang memberikan informasi mengenai kualitas

pelayanan, reputasi rumah sakit, kepercayaan, dan kepuasan pasien. Dalam konteks penelitian ini, objeknya adalah pasien terhadap kualitas pelayanan dan reputasi rumah sakit, kepercayaan pasien sebagai mediator, serta kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Poliklinik Bedah Umum Rumah Sakit St. Carolus Jakarta. Objek-objek tersebut dipilih karena secara langsung mencerminkan pengalaman pasien dalam menerima layanan dan memungkinkan peneliti menilai hubungan sebab-akibat antar variabel secara empiris.

Menurut Sugiyono (2017), populasi merupakan wilayah generalisasi yang mencakup obyek atau subyek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu, yang dipilih oleh peneliti untuk kemudian dianalisis dan ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien peserta BPJS yang menerima pelayanan di Poliklinik Bedah Umum Rumah Sakit St. Carolus Jakarta selama periode penelitian. Berdasarkan data dari rumah sakit, diketahui bahwa jumlah populasi sebanyak 100 pasien peserta BPJS. Ukuran sampel sendiri merupakan langkah untuk menentukan besarnya sampel yang akan digunakan dalam penelitian. Dalam penelitian ini mengambil sampel sebanyak 80 responden.

Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini juga mengacu pada pedoman dalam analisis Structural Equation Modeling (SEM) berbasis Partial Least Squares (PLS). Berdasarkan pendekatan 10-times rule, jumlah minimum sampel ditentukan dari sepuluh kali jumlah panah (path) terbanyak yang menuju ke konstruk endogen dalam model penelitian. Dalam model ini, konstruk endogen dengan jumlah panah masuk terbanyak adalah kepuasan pasien, yang menerima tiga panah dari variabel kualitas pelayanan, reputasi rumah sakit, dan kepercayaan pasien. Dengan demikian, jumlah minimum sampel yang disyaratkan adalah $10 \times 3 = 30$ responden. Jumlah sampel dalam penelitian ini, yaitu 80 responden, telah melampaui batas minimum tersebut. Pendekatan ini sejalan dengan rekomendasi metodologis dalam analisis PLS-SEM yang dikemukakan oleh Joseph F. Hair Jr. dkk. (2019), yang menyatakan bahwa 10-times rule dapat digunakan sebagai pedoman awal dalam menentukan ukuran sampel minimum.

Selain itu, untuk memperkuat kecukupan ukuran sampel, dilakukan pendekatan power analysis menggunakan perangkat lunak G*Power dengan asumsi tingkat signifikansi (α) sebesar 0,05, power sebesar 0,80, dan effect size sedang ($f^2 = 0,15$) dengan tiga variabel prediktor. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa ukuran sampel minimum yang dibutuhkan adalah sekitar 77 responden. Penggunaan analisis power ini juga direkomendasikan dalam literatur PLS-SEM untuk memastikan kemampuan model dalam mendeteksi pengaruh yang signifikan secara statistik (Hair et al., 2019). Oleh karena itu, jumlah sampel sebanyak 80 responden dinilai telah memenuhi kriteria kecukupan daya uji statistik (statistical power) dalam mendeteksi pengaruh antar variabel pada model penelitian ini.



Sumber: Data diolah, 2025

Gambar 1. Kerangka Penelitian

Berdasarkan hasil kajian teori dan perumusan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, maka penelitian ini menyusun beberapa dugaan sementara sebagai dasar pengujian empiris. Adapun hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut:

H1: Kualitas pelayanan diduga memengaruhi tingkat kepercayaan pasien pada Poliklinik Bedah Umum Rumah Sakit St. Carolus Jakarta.

H2: Reputasi rumah sakit diduga berpengaruh terhadap kepercayaan pasien pada Poliklinik Bedah Umum Rumah Sakit St. Carolus Jakarta.

H3: Kualitas pelayanan diduga memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien pada Poliklinik Bedah Umum Rumah Sakit St. Carolus Jakarta.

H4: Reputasi rumah sakit diduga berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Poliklinik Bedah Umum Rumah Sakit St. Carolus Jakarta.

H5: Kepercayaan pasien diduga memiliki peran dalam memengaruhi kepuasan pasien pada Poliklinik Bedah Umum Rumah Sakit St. Carolus Jakarta.

H6: Kepercayaan pasien diduga menjadi variabel yang memediasi hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien pada Poliklinik Bedah Umum Rumah Sakit St. Carolus Jakarta.

H7: Kepercayaan pasien diduga memediasi hubungan antara reputasi rumah sakit dengan kepuasan pasien pada Poliklinik Bedah Umum Rumah Sakit St. Carolus Jakarta.

HASIL PENELITIAN

Analisis Statistik Deskriptif

Sugiyono (2018) menjelaskan bahwa statistik deskriptif digunakan untuk mengolah dan menyajikan data penelitian sesuai dengan kondisi yang sebenarnya, tanpa dimaksudkan untuk menarik kesimpulan yang bersifat umum atau mewakili populasi secara luas. Pendekatan ini berfokus pada upaya menggambarkan data apa adanya, sehingga peneliti dapat memahami karakteristik dasar dari data yang diperoleh.

Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Tabel 1. Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Indikator	Frekuensi					N	Min.	Max.	Mean	Std. Deviasi
	STS	TS	R	S	SS					
X1.1.1	1	1	-	26	52	80	1	5	4.59	0.688

X1.1.2	-	1	-	40	39	80	2	5	4.46	0.572
X1.2.1	1	1	2	42	34	80	1	5	4.34	0.711
X1.2.2	-	1	6	40	33	80	2	5	4.31	0.667
X1.3.1	-	1	8	41	30	80	2	5	4.25	0.684
X1.3.2	-	1	3	46	30	80	2	5	4.31	0.608
X1.4.1	-	-	2	31	47	80	3	5	4.56	0.548
X1.4.2	-	1	1	37	41	80	2	5	4.48	0.595
X1.5.1	-	1	-	38	41	80	2	5	4.49	0.574
X1.5.2	-	2	2	50	26	80	2	5	4.25	0.626
Rata-rata Variabel Kualitas Pelayanan (X1)									4.404	0.627

Sumber: data diolah (2026)

Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1) di Poliklinik Bedah Umum RS St. Carolus memiliki nilai rata-rata sebesar 4,404 dengan standar deviasi 0,627, yang mencerminkan tingkat persetujuan responden yang kuat serta variasi jawaban yang relatif terbatas. Aspek struktural menjadi elemen yang paling menonjol, terlihat dari indikator kebersihan fasilitas (4,59) dan rasa aman selama perawatan (4,56) yang memperoleh nilai tertinggi. Temuan ini menunjukkan konsistensi dalam pemeliharaan standar fisik dan keamanan pelayanan. Di sisi lain, indikator responsivitas petugas dan pemahaman terhadap kebutuhan individual pasien mencatat nilai rata-rata masing-masing sebesar 4,25, yang relatif lebih rendah dibandingkan indikator lainnya. Sementara itu, indikator keandalan dan kejelasan prosedur berada pada rentang 4,31 hingga 4,48. Pola ini mengindikasikan bahwa persepsi kualitas layanan lebih kuat pada dimensi prosedural dan struktural, sedangkan aspek interaksi personal masih menunjukkan variasi penilaian antarresponden dan berpotensi menjadi area penguatan untuk menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih seimbang.

Statistik Deskriptif Variabel Reputasi Rumah Sakit (X2)

Tabel 2. Statistik Deskriptif Variabel Reputasi Rumah Sakit (X2)

Indikator	Frekuensi					N	Min.	Max.	Mean	Std. Deviasi
	STS	TS	R	S	SS					
X2.1.1	-	-	2	37	41	80	3	5	4.49	0.551
X2.1.2	-	1	2	28	49	80	2	5	4.56	0.613
X2.2.1	-	-	2	31	47	80	3	5	4.56	0.548
X2.2.2	-	1	7	32	40	80	2	5	4.39	0.703
X2.3.1	-	2	5	29	44	80	2	5	4.44	0.726
X2.3.2	-	1	3	36	40	80	2	5	4.44	0.633
X2.4.1	-	1	6	4	31	80	2	5	4.29	0.660
X2.4.2	-	1	6	44	29	80	2	5	4.26	0.651
Rata-rata Variabel Reputasi Rumah Sakit (X2)									4.429	0.636

Sumber: data diolah (2026)

Variabel Reputasi Rumah Sakit (X2) menunjukkan nilai rata-rata sebesar 4,429 dengan standar deviasi 0,636, yang mengindikasikan tingkat persetujuan responden yang kuat dengan variasi jawaban yang relatif terkendali. Dimensi Trustworthiness yang

mencakup kerahasiaan data dan keselamatan pasien serta dimensi Credibility terkait integritas institusi memperoleh skor tertinggi sebesar 4,56. Temuan ini menunjukkan bahwa aspek profesionalisme dan keandalan institusi menjadi elemen yang paling menonjol dalam membentuk persepsi reputasi RS St. Carolus Jakarta.

Di sisi lain, dimensi Responsibility yang berkaitan dengan kegiatan sosial dan perhatian terhadap pasien mencatat nilai rata-rata masing-masing sebesar 4,26 dan 4,29, yang relatif lebih rendah dibandingkan dimensi lainnya. Meskipun dimensi kompetensi dan konsistensi layanan berada pada rentang 4,39–4,49, variasi antarindikator ini mengindikasikan bahwa penguatan pada aspek tanggung jawab sosial dan kepedulian institusional dapat menjadi fokus strategis untuk membangun persepsi reputasi yang lebih merata dan komprehensif.

Statistik Deskriptif Variabel Kepercayaan Pasien (Z)

Tabel 3. Statistik Deskriptif Variabel Kepercayaan Pasien (Z)

Indikator	Frekuensi					N	Min.	Max.	Mean	Std. Deviasi
	STS	TS	R	S	SS					
Z1.1.1	-	1	3	39	37	80	2	5	4.40	0.628
Z1.1.2	-	1	1	47	31	80	2	5	4.35	0.576
Z1.2.1	-	1	-	41	38	80	2	5	4.45	0.571
Z1.2.2	-	1	1	44	34	80	2	5	4.39	0.584
Z1.3.1	-	1	2	40	37	80	2	5	4.41	0.610
Z1.3.2	-	1	5	37	37	80	2	5	4.37	0.663
Rata-rata Variabel Kepercayaan Pasien (Z)									4.395	0.605

Sumber: data diolah (2026)

Variabel Kepercayaan Pasien (Z) menunjukkan nilai rata-rata sebesar 4,395 dengan standar deviasi 0,605, yang mencerminkan tingkat persetujuan responden yang kuat serta variasi jawaban yang relatif kecil di Poliklinik Bedah Umum RS St. Carolus. Dimensi Kompetensi (Z1.2.1) memperoleh skor tertinggi sebesar 4,45, menunjukkan bahwa profesionalisme dan ketelitian tenaga medis dalam melakukan tindakan menjadi faktor yang paling menonjol dalam membentuk kepercayaan pasien. Aspek Niat Baik (Z1.3.1) terkait kesetaraan layanan (4,41) dan Integritas (Z1.1.1) mengenai keterbukaan informasi medis (4,40) juga memberikan kontribusi penting dalam memperkuat keyakinan pasien terhadap kredibilitas institusi.

Meskipun seluruh indikator menunjukkan nilai yang berada pada rentang tinggi dalam skala pengukuran, terdapat variasi penilaian antarindikator. Niat Baik (Z1.3.2) mengenai keadilan dalam melayani semua pasien serta Integritas (Z1.1.2) terkait penyampaian hasil pemeriksaan secara terbuka mencatat rata-rata masing-masing 4,37 dan 4,35, yang relatif lebih rendah dibandingkan indikator lainnya. Temuan ini mengindikasikan bahwa selain kompetensi teknis yang telah dinilai sangat baik, penguatan pada aspek perhatian individual dan kelengkapan penyampaian informasi hasil pemeriksaan dapat menjadi fokus strategis untuk menjaga dan meningkatkan konsistensi kepercayaan pasien secara menyeluruh

Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pasien (Y)

Untuk menilai kepuasan pasien terhadap pelayanan di Poliklinik Bedah Umum Rumah Sakit St. Carolus Jakarta, penelitian ini menggunakan empat indikator utama, yaitu Kesesuaian Harapan (Y1.2), Kualitas Pelayanan (Y1.1), Kenyamanan Layanan (Y1.3), dan Kesiediaan untuk Kembali (Y1.4).

Tabel 4. Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pasien (Y)

Indikator	Frekuensi					N	Min.	Max.	Mean	Std. Deviasi
	STS	TS	R	S	SS					
Y1.1.1	-	2	3	44	31	80	2	5	4.30	0.664
Y1.1.2	-	1	1	44	34	80	2	5	4.39	0.584
Y1.2.1	1	-	-	25	54	80	1	5	4.64	0.621
Y1.2.2	-		1	41	37	80	2	5	4.42	0.591
Y1.3.1	-	2	4	45	29	80	2	5	4.26	0.670
Y1.3.2	-	2	2	41	35	80	2	5	4.36	0.661
Y1.4.1	-	1	1	36	42	80	2	5	4.49	0.595
Y1.4.2	-	1	2	33	44	80	2	5	4.50	0.616
Rata-rata Variabel Kepuasan Pasien (Y)									4.420	0.625

Sumber: data diolah (2026)

Variabel Kepuasan Pasien (Y) menunjukkan nilai rata-rata sebesar 4,420 dengan standar deviasi 0,625, yang mengindikasikan penilaian responden cenderung berada pada tingkat persetujuan yang kuat. Faktor utama pembentuk kepuasan tercermin pada indikator terpenuhinya ekspektasi pasien, di mana subindikator Kesesuaian Harapan (Y1.2.1) memperoleh skor tertinggi sebesar 4,64. Temuan ini sejalan dengan tingginya nilai Kesiediaan untuk Kembali (Y1.4.1 dan Y1.4.2) yang berada pada rentang 4,49 hingga 4,50, menunjukkan adanya kecenderungan loyalitas pasien terhadap layanan yang diterima. Meskipun demikian, terdapat variasi penilaian antarindikator. Subindikator Kenyamanan Layanan (Y1.3.1) yang berkaitan dengan efisiensi administrasi serta Kualitas Pelayanan (Y1.1.1) terkait perhatian petugas mencatat nilai rata-rata masing-masing 4,26 dan 4,30, yang relatif lebih rendah dibandingkan indikator lainnya. Hal ini mengindikasikan bahwa aspek administratif dan interaksi personal masih memiliki ruang untuk penguatan guna menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih konsisten dan menyeluruh.

Hasil Uji Instrumen Penelitian

Penilaian ini dilakukan dengan melihat korelasi antara skor masing-masing item dengan skor konstraknya. Sebuah indikator dinyatakan valid apabila nilai korelasinya minimal 0,70. Namun, untuk penelitian yang masih dalam tahap pengembangan skala, nilai loading antara 0,50 hingga 0,60 masih dapat diterima sebagai indikator yang layak digunakan (Ghozali, 2014). Tabel berikut menyajikan hasil pengujian outer loading pada masing-masing indikator dalam penelitian ini:

Tabel 5. Hasil Uji Outer Loading

Konstruk	Indikator	Loading Factor
Kualitas Pelayanan (X1)	X1.1.1	0.684
	X1.1.2	0.742
	X1.2.1	0.864

	X1.2.2	0.785
	X1.3.1	0.851
	X1.3.2	0.860
	X1.4.1	0.646
	X1.4.2	0.857
	X1.5.1	0.791
	X1.5.2	0.782
Reputasi Rumah Sakit (X2)	X2.1.1	0.799
	X2.1.2	0.841
	X2.2.1	0.723
	X2.2.2	0.849
	X2.3.1	0.904
	X2.3.2	0.901
	X2.4.1	0.788
	X2.4.2	0.830
Kepuasan Pasien (Y)	Y1.1.1	0.866
	Y1.1.2	0.877
	Y1.2.1	0.817
	Y1.2.2	0.910
	Y1.3.1	0.769
	Y1.3.2	0.858
	Y1.4.1	0.862
	Y1.4.2	0.867
Kepercayaan Pasien (Z)	Z1.1.1	0.810
	Z1.1.2	0.904
	Z1.2.1	0.888
	Z1.2.2	0.886
	Z1.3.1	0.869
	Z1.3.2	0.780

Sumber: data diolah (2026)

Seluruh indikator menunjukkan nilai loading di atas 0,50 dan signifikan, menandakan validitas konvergen yang memadai. Validitas indikator reflektif dinilai dari korelasi antara skor tiap item dengan skor konstraknya, di mana perubahan pada satu indikator akan tercermin pada indikator lain dalam konstruk yang sama, termasuk apabila suatu indikator dihapus dari model. Pendekatan reflektif ini dianggap tepat untuk mengukur persepsi, sehingga diterapkan dalam penelitian ini.

Tabel 6. *Average Variance Extracted (AVE)*

	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>
Kualitas Pelayanan (X1)	0.624
Reputasi Rumah Sakit (X2)	0.691
Kepercayaan Pasien (Z)	0.735
Kepuasan Pasien (Y)	0.730

Sumber: data diolah (2026)

Average Variance Extracted (AVE) untuk masing-masing konstruk menunjukkan bahwa Kepercayaan Pasien (Z) 0,735, Kepuasan Pasien (Y) 0,730, Kualitas Pelayanan (X1) 0,624, dan Reputasi Rumah Sakit (X2) 0,691. Semua nilai AVE berada di atas ambang batas minimal 0,50, yang berarti setiap konstruk mampu menjelaskan lebih dari 50% varians indikatornya.

Tabel 7. Nilai *Composite Reliability*

	Composite Reliability
Kualitas Pelayanan (X1)	0.943
Reputasi Rumah Sakit (X2)	0.947
Kepercayaan Pasien (Z)	0.943
Kepuasan Pasien (Y)	0.956

Sumber: data diolah (2026)

Composite Reliability seluruh konstruk yang digunakan dalam penelitian ini menunjukkan tingkat reliabilitas yang sangat tinggi. Kualitas Pelayanan (X1) 0,943, Reputasi Rumah Sakit (X2) 0,947, Kepercayaan Pasien (Z) memperoleh nilai 0,943, dan Kepuasan Pasien (Y) 0,956. Nilai-nilai ini berada jauh di atas ambang batas minimal 0,60 berdasarkan Ghazali (2014), yang menandakan bahwa indikator-indikator penyusun konstruk memiliki konsistensi internal yang baik dalam mengukur variabel terkait.

Tabel 8. *Cronbach's Alpha*

	Cronbach's Alpha
Kualitas Pelayanan (X1)	0.932
Reputasi Rumah Sakit (X2)	0.935
Kepercayaan Pasien (Z)	0.927
Kepuasan Pasien (Y)	0.947

Sumber: data diolah (2026)

Seluruh konstruk dalam penelitian ini menunjukkan nilai Cronbach's Alpha yang sangat tinggi, yakni Kualitas Pelayanan (X1) 0,932, Reputasi Rumah Sakit (X2) 0,935, Kepercayaan Pasien (Z) 0,927, dan Kepuasan Pasien (Y) 0,947. Nilai-nilai ini berada jauh di atas batas minimal 0,70 yang disarankan oleh Ghazali (2014), sehingga menegaskan bahwa setiap konstruk memiliki konsistensi internal yang sangat baik. Hasil ini menunjukkan bahwa seluruh indikator penyusun konstruk mampu mengukur variabel yang dimaksud secara konsisten, sehingga instrumen penelitian dapat dipercaya keandalannya.

Tabel 9. *R-Square*

	R Square Adjusted
Kepercayaan Pasien (Z)	0.760
Kepuasan Pasien (Y)	0.838

Sumber: data diolah (2026)

Berdasarkan hasil pengolahan data, nilai R-Square untuk Kepercayaan Pasien (Z) mencapai 0,760, yang menunjukkan bahwa 76,0% variasi Kepercayaan Pasien dapat dijelaskan oleh variabel-variabel eksogen dalam model, sementara sisanya sebesar 24,0% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar penelitian ini. Selanjutnya, nilai R-Square untuk Kepuasan Pasien (Y) sebesar 0,838, mengindikasikan bahwa 83,8% variasi Kepuasan

Pasien dapat dijelaskan oleh konstruk yang memengaruhinya, sedangkan 16,2% variasi dijelaskan oleh faktor- faktor eksternal yang tidak diteliti. Temuan ini menunjukkan bahwa model struktural yang digunakan memiliki kemampuan prediksi yang tinggi, terutama dalam menjelaskan perilaku dan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan dan reputasi rumah sakit.

Uji Validitas Diskriminan

Selain menguji validitas konvergen dan reliabilitas konstruk, penelitian ini juga melakukan pengujian validitas diskriminan untuk memastikan bahwa setiap konstruk memiliki perbedaan yang jelas satu sama lain dalam model PLS-SEM. Pengujian validitas diskriminan dilakukan melalui tiga pendekatan, yaitu kriteria Fornell–Larcker, nilai Heterotrait–Monotrait Ratio (HTMT), dan evaluasi cross-loadings, sebagaimana direkomendasikan dalam literatur PLS-SEM (Hair et al., 2019).

Kriteria Fornell–Larcker

Menurut kriteria Fornell–Larcker, akar kuadrat AVE dari setiap konstruk harus lebih besar dibandingkan korelasi antar konstruk lainnya dalam model. Berdasarkan hasil perhitungan, seluruh konstruk memenuhi kriteria tersebut, di mana nilai akar kuadrat AVE masing-masing konstruk lebih tinggi dibandingkan korelasinya dengan konstruk lain. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model telah memenuhi validitas diskriminan berdasarkan kriteria Fornell–Larcker.

Heterotrait–Monotrait Ratio (HTMT)

Pengujian selanjutnya menggunakan pendekatan HTMT. Nilai HTMT yang direkomendasikan adalah kurang dari 0,90 (atau <0,85 untuk model yang lebih ketat). Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh nilai HTMT antar konstruk berada di bawah ambang batas 0,90, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat permasalahan validitas diskriminan dalam model penelitian ini.

Cross-Loadings

Evaluasi cross-loadings dilakukan dengan membandingkan nilai loading masing-masing indikator terhadap konstruk yang diukur dengan loading terhadap konstruk lainnya. Hasil menunjukkan bahwa setiap indikator memiliki nilai loading tertinggi pada konstruk yang seharusnya diukur dibandingkan dengan konstruk lain. Hal ini menegaskan bahwa setiap indikator memiliki kemampuan diskriminatif yang baik dalam merepresentasikan konstruknya masing-masing.

Berdasarkan ketiga pendekatan tersebut (Fornell–Larcker, HTMT, dan cross-loadings), dapat disimpulkan bahwa model pengukuran dalam penelitian ini telah memenuhi kriteria validitas diskriminan sesuai standar analisis PLS-SEM. Dengan demikian, konstruk-konstruk dalam model penelitian ini dinyatakan memiliki perbedaan konseptual dan empiris yang memadai serta layak untuk digunakan dalam pengujian model struktural lebih lanjut.

Hasil Uji Hipotesis dan Pembahasan

Tabel ini menyajikan masing-masing hipotesis beserta nilai t-statistic, p-value, dan keterangan diterima atau ditolak, sehingga mudah dipahami hasil analisis secara jelas, runtut, dan sistematis.

Tabel 10. Ringkasan Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis	Hubungan Antar Variabel	β	t-statistic	p-value	CI 95% (LL–UL)	Keputusan
-----------	-------------------------	---------	-------------	---------	----------------	-----------

H1	Kualitas Pelayanan (X1) → Kepercayaan Pasien (Z)	0,329	3,028	0,003	0,117 – 0,521	Diterima
H2	Reputasi Rumah Sakit (X2) → Kepercayaan Pasien (Z)	0,471	4,061	0,000	0,259 – 0,653	Diterima
H3	Kualitas Pelayanan (X1) → Kepuasan Pasien (Y)	0,089	0,853	0,394	-0,118 – 0,276	Ditolak
H4	Reputasi Rumah Sakit (X2) → Kepuasan Pasien (Y)	0,438	4,380	0,000	0,247 – 0,612	Diterima
H5	Kepercayaan Pasien (Z) → Kepuasan Pasien (Y)	0,512	4,131	0,000	0,271 – 0,742	Diterima
H6	X1 → Z → Y (Efek Tidak Langsung)	0,168	2,439	0,015	0,041 – 0,312	Diterima
H7	X2 → Z → Y (Efek Tidak Langsung)	0,241	3,025	0,003	0,089 – 0,402	Diterima

Sumber: data diolah (2026)

Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Pasien (Y)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan (X1) tidak memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y). Temuan ini didukung oleh studi Hasrianty et al. (2020) yang menyatakan bahwa dimensi SERVQUAL seperti empati, jaminan, dan keandalan tidak selalu berkontribusi bermakna terhadap kepuasan secara parsial maupun simultan. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas teknis dan prosedural saja belum cukup untuk menggerakkan kepuasan pasien, karena terdapat faktor-faktor lain di luar dimensi standar pelayanan yang lebih menentukan penilaian akhir pasien.

Secara teoritis, fenomena ini dijelaskan melalui Expectation-Confirmation Theory (Oliver, 1980), di mana kepuasan hanya muncul jika pengalaman layanan mampu mengonfirmasi atau melebihi harapan subjektif pasien. Sejalan dengan pendapat Wijono (2015) dan Jasfar (2010), meskipun dimensi kualitas layanan merupakan standar umum, persepsi pasien yang bervariasi menyebabkan kualitas yang baik tidak secara otomatis menghasilkan kepuasan jika tidak sesuai dengan ekspektasi personal mereka. Oleh karena itu, rumah sakit perlu beralih dari sekadar fokus pada aspek prosedural menuju pengelolaan pengalaman pasien secara menyeluruh (patient experience) untuk mencapai kepuasan yang konsisten

Pengaruh Reputasi Rumah Sakit (X2) terhadap Kepuasan Pasien (Y)

Hasil pengujian menunjukkan bahwa Reputasi Rumah Sakit (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y) dengan nilai t-statistic 4,380 dan p-value 0,000. Temuan ini membuktikan bahwa persepsi positif terhadap profesionalisme dan integritas rumah sakit, khususnya pada aspek Trustworthiness dan Credibility (rata-rata 4,43), menjadi faktor penentu utama kepuasan. Data menunjukkan mayoritas pasien memberikan penilaian

"setuju" hingga "sangat setuju", yang mengindikasikan bahwa pengalaman nyata pasien terhadap keamanan dan keselamatan layanan secara konsisten mampu membentuk kepuasan yang tinggi.

Secara teoritis, pengaruh ini dijelaskan melalui Signaling Theory (Spence, 1973) dan Expectation-Confirmation Theory (Oliver, 1980). Reputasi rumah sakit berfungsi sebagai sinyal kualitas yang kuat bagi pasien untuk mengurangi ketidakpastian informasi; ketika sinyal tersebut dikonfirmasi oleh pengalaman nyata yang sesuai atau melebihi harapan, kepuasan pasien pun meningkat. Hasil ini konsisten dengan penelitian Aladwan et al. (2023) dan Marchama et al. (2024), yang menegaskan bahwa reputasi institusi memiliki dampak langsung dan signifikan dalam membentuk pengalaman serta kepuasan pelayanan pasien secara menyeluruh.

Pengaruh Kepercayaan Pasien (Z) terhadap Kepuasan Pasien (Y)

Hasil pengujian membuktikan bahwa Kepercayaan Pasien (Z) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y) dengan nilai t-statistic 4,131 dan p-value 0,000. Data deskriptif menunjukkan mayoritas pasien memberikan penilaian sangat positif, terutama pada aspek kompetensi tenaga medis yang meraih skor tertinggi 4,45. Profesionalisme, integritas, dan niat baik yang ditunjukkan oleh staf medis menjadi fondasi utama yang membuat pasien merasa aman dan dihargai, sehingga pengalaman pelayanan yang konsisten tersebut secara langsung meningkatkan kepuasan mereka di Poliklinik Bedah Umum RS St. Carolus.

Secara teoritis, hubungan ini didukung oleh Expectation-Confirmation Theory dan Signaling Theory, di mana kepercayaan bertindak sebagai jembatan yang menyelaraskan pengalaman nyata dengan ekspektasi awal pasien serta mengurangi ketidakpastian informasi. Temuan ini selaras dengan studi Purwiningsih et al. (2023) dan Qasim et al. (2024) yang menegaskan bahwa kepercayaan merupakan determinan langsung dari kepuasan. Dengan demikian, ketika pasien meyakini kemampuan dan ketulusan penyedia layanan, mereka cenderung memberikan evaluasi yang lebih positif terhadap seluruh proses perawatan yang diterima.

Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepercayaan Pasien (Z)

Hasil pengujian membuktikan bahwa Kualitas Pelayanan (X1) memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepercayaan Pasien (Z) dengan nilai t-statistic 3,028 dan p-value 0,003. Data deskriptif menunjukkan bahwa mayoritas pasien memberikan penilaian sangat positif terhadap profesionalisme, ketelitian, dan empati tenaga medis. Pengalaman nyata yang konsisten, responsivitas yang cepat, serta perhatian personal yang diberikan di Poliklinik Bedah Umum RS St. Carolus terbukti menjadi pendorong utama yang membangun keyakinan pasien bahwa rumah sakit tersebut andal dan aman dalam memberikan perawatan medis.

Secara teoritis, hubungan ini didukung oleh Expectation-Confirmation Theory dan Signaling Theory, di mana kualitas layanan bertindak sebagai sinyal kompetensi yang dikirimkan rumah sakit kepada pasien. Sesuai dengan temuan Purwiningsih et al. (2023) dan Hutagaol et al. (2024), semakin konsisten kualitas yang dirasakan, semakin kuat pula sinyal integritas yang diterima pasien, sehingga ketidakpastian berkurang dan kepercayaan meningkat. Hal ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan bukan sekadar prosedur teknis,

melainkan instrumen strategis untuk memenangkan kepercayaan pasien melalui pemenuhan ekspektasi yang berkelanjutan.

Pengaruh Reputasi Rumah Sakit (X2) terhadap Kepercayaan Pasien (Z)

Hasil pengujian membuktikan bahwa Reputasi Rumah Sakit (X2) memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepercayaan Pasien (Z) dengan nilai t-statistic 4,061 dan p-value 0,000. Temuan ini didukung oleh data deskriptif yang menunjukkan mayoritas pasien memberikan penilaian sangat tinggi pada aspek Trustworthiness dan Credibility. Hal ini menegaskan bahwa kemampuan rumah sakit dalam menjaga kerahasiaan data, menjamin keselamatan pasien, serta menunjukkan integritas layanan menjadi fondasi utama bagi pasien untuk membangun keyakinan bahwa Rumah Sakit St. Carolus Jakarta adalah institusi yang andal dan aman.

Secara teoritis, hubungan ini dijelaskan melalui Signaling Theory, di mana reputasi bertindak sebagai sinyal kredibilitas untuk mengurangi ketidakpastian informasi yang dimiliki pasien. Sejalan dengan Expectation-Confirmation Theory, reputasi yang baik membentuk ekspektasi awal yang positif, yang kemudian dikonfirmasi oleh pengalaman nyata. Temuan ini selaras dengan penelitian Hogikyan et al. (2021) dan Hagar (2018) yang menyatakan bahwa reputasi institusi dan profesionalisme tenaga medis adalah elemen kunci dalam memperkuat kepercayaan, yang pada akhirnya mendorong pasien untuk rutin mengikuti anjuran medis dan kembali melakukan perawatan (Thom et al., 2004).

Peran Mediasi Kepercayaan Pasien (Z) dalam Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Pasien (Y)

Hasil pengujian membuktikan bahwa Kepercayaan Pasien (Z) berperan sebagai variabel mediasi yang signifikan antara Kualitas Pelayanan (X1) dan Kepuasan Pasien (Y) dengan nilai t-statistic 2,439 dan p-value 0,015. Temuan ini menegaskan bahwa kualitas layanan yang profesional, responsif, dan empatik tidak serta-merta menciptakan kepuasan, melainkan harus terlebih dahulu membangun keyakinan pasien terhadap kompetensi dan integritas tenaga medis. Ketika kepercayaan ini terbentuk—terutama melalui profesionalisme medis yang kuat pasien cenderung memberikan penilaian positif yang selaras dengan harapan mereka, sehingga kepuasan meningkat secara konsisten.

Secara teoritis, mekanisme mediasi ini didukung oleh Expectation-Confirmation Theory dan Signaling Theory, di mana kualitas pelayanan bertindak sebagai sinyal yang mengurangi ketidakpastian dan memperkuat keyakinan pasien. Kepercayaan berfungsi sebagai jembatan psikologis yang memudahkan pasien untuk mengevaluasi pengalaman layanan mereka secara positif. Hasil ini selaras dengan penelitian Zarei et al. (2015) dan Singh et al. (2024), yang menunjukkan bahwa efektivitas kualitas layanan dalam meningkatkan kepuasan sangat bergantung pada tingginya tingkat kepercayaan pasien terhadap institusi rumah sakit.

Peran Mediasi Kepercayaan Pasien (Z) dalam Pengaruh Reputasi Rumah Sakit (X2) terhadap Kepuasan Pasien (Y)

Hasil pengujian menunjukkan bahwa Kepercayaan Pasien (Z) secara signifikan memediasi hubungan antara Reputasi Rumah Sakit (X2) dan Kepuasan Pasien (Y) dengan nilai t-statistic 3,025 dan p-value 0,003. Berdasarkan Signaling Theory, reputasi yang kuat pada aspek Trustworthiness dan Credibility (mean > 4,5) berfungsi sebagai sinyal kredibilitas yang membangun keyakinan awal pasien. Kepercayaan ini kemudian menjadi jembatan psikologis yang menyelaraskan ekspektasi dengan pengalaman nyata sesuai

Expectation-Confirmation Theory, sehingga pasien cenderung memberikan evaluasi kepuasan yang tinggi. Temuan ini didukung oleh penelitian Aladwan et al. (2023) dan Hutagaol et al. (2024), yang menegaskan bahwa reputasi yang andal merupakan modal utama untuk menumbuhkan kepercayaan, yang pada akhirnya secara konsisten meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien untuk kembali menggunakan layanan RS St. Carolus.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian di Poliklinik Bedah Umum RS St. Carolus Jakarta, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan tidak memberikan pengaruh langsung terhadap kepuasan pasien, namun reputasi rumah sakit dan kepercayaan pasien terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien tidak hanya bergantung pada prosedur medis yang bersifat teknis, tetapi sangat dipengaruhi oleh persepsi masyarakat terhadap kredibilitas institusi serta keyakinan pasien terhadap kompetensi dan integritas tenaga medis. Kualitas pelayanan yang profesional dan reputasi yang kuat berperan penting sebagai pembentuk kepercayaan, yang menjadi fondasi utama bagi pasien dalam mengevaluasi pengalaman layanan mereka secara positif.

Kepercayaan pasien terbukti menjadi variabel mediator kritis yang menjembatani hubungan antara kualitas pelayanan maupun reputasi terhadap kepuasan pasien. Temuan ini menegaskan bahwa kualitas layanan yang baik dan reputasi yang unggul akan efektif meningkatkan kepuasan hanya apabila mampu menumbuhkan rasa percaya pada diri pasien. Dengan demikian, peran kepercayaan sebagai penghubung psikologis sangat krusial; reputasi memberikan sinyal kredibilitas awal dan kualitas layanan memberikan bukti nyata, yang secara kolektif memperkuat kepercayaan untuk menghasilkan tingkat kepuasan serta loyalitas pasien yang berkelanjutan.

Implikasi Penelitian

Secara teoritis, penelitian ini memperkuat relevansi Expectation-Confirmation Theory dan Signaling Theory dalam manajemen kesehatan dengan membuktikan bahwa kepuasan pasien tidak hanya lahir dari interaksi langsung, melainkan melalui mekanisme mediasi kepercayaan. Temuan ini memperluas cakrawala akademik dengan menegaskan bahwa reputasi berfungsi sebagai sinyal kredibilitas yang membentuk ekspektasi awal, sementara kualitas pelayanan bertindak sebagai pembuktian nyata yang memperkuat kepercayaan. Integrasi variabel-variabel ini menunjukkan bahwa kepercayaan adalah jembatan psikologis krusial yang menentukan apakah kualitas teknis dan citra institusi mampu dikonversi menjadi kepuasan pasien yang bermakna.

Secara praktis, manajemen rumah sakit harus mengintegrasikan penguatan kompetensi tenaga medis dengan strategi komunikasi reputasi yang transparan untuk membangun kepercayaan yang kokoh. Fokus perbaikan perlu diarahkan pada peningkatan responsivitas petugas dan perhatian personal, sembari tetap menjaga standar kebersihan serta keselamatan yang selama ini menjadi keunggulan. Dengan melakukan evaluasi berkala terhadap persepsi reputasi dan kualitas layanan, rumah sakit dapat memastikan bahwa setiap sinyal profesionalisme yang dikirimkan mampu menumbuhkan kepercayaan pasien, yang pada akhirnya menjamin kepuasan serta loyalitas pasien secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, W., & Jogiyanto. (2015). *Partial least square (PLS) alternatifif structural equation modeling (SEM) dalam penelitian bisnis* (Edisi 1). ANDI.
- Al-Fahira, S. K., Wartiningih, M., Santoso, J. L., & Yuwono, N. (2025). Relationship between hospital image and patient satisfaction at Wiyung Sejahtera Hospital Surabaya. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat: Media Komunikasi Komunitas Kesehatan Masyarakat*, 17(1), 31–36. <https://doi.org/10.52022/jikm.v17i1.748>
- Alfarizi, M., & Ngatindriatun. (2022). Determinant factors of hospital service quality and patient satisfaction: Hospital logistics management approach. *Asian Management and Business Review*, 2(2), 121–138. <https://doi.org/10.20885/AMBR.vol2.iss2.art2>
- Alfatafta, M., Alsubahi, N., Alfatafta, H., Alshawabka, A., McGarry, A., Ahmad, A., Derkacs, E., Varga, D., & Molics, B. (2025). Assessing service quality and its impact on patient experience and satisfaction in prosthetics and orthotics: A SERVQUAL-based cross-sectional study. *BMC Health Services Research*, 25, 985. <https://doi.org/10.1186/s12913-025-13172-z>
- Aryska, M. (2017). Pengaruh reputasi perusahaan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien (Kasus Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru). *JOM FISIP*, 4(1), 1–12.
- Blanco-Juárez, J., & Buele, J. (2025). Industrial safety strategies supporting the zero accident vision in high-risk organizations: A scoping review. *Safety*, 11(4), 101. <https://doi.org/10.3390/safety11040101>
- Ema Mayasari, E., Aisyarah, E. E., Wuryaningsih, T., Saheri, M., & Prihantoro, P. (2024). Implementation of occupational health and safety culture in maintaining zero accident stability for workers in sugar factories. *Journal of Global Research in Public Health*, 9(1), 73–80. <https://doi.org/10.30994/jgrph.v9i1.497>
- Ghildiyal, A. K., Devrari, J. C., & Dhyani, A. (2022). Determinants of service quality in healthcare. *International Journal of Patient-Centered Healthcare*, 12(1), 1–12. <https://doi.org/10.4018/IJPCH.309117>
- Gotsi, M., & Wilson, A. M. (2001). Corporate reputation: Seeking a definition. *Corporate Communications: An International Journal*, 6(1), 24–30.
- Hair, J. F., Jr., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2019). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)* (2nd ed.). SAGE Publications.
- Hasrianty, Sudirman, & Rosnawati. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di wilayah kerja Puskesmas Dolo Kabupaten Sigi. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 3(1), 1–10.
- Hendhana, S., & Darma, G. S. (2017). Service quality rumah sakit dan efeknya terhadap patient satisfaction, perceived value, trust, dan behavioral intention. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 14(1), 37–48.
- Hogikyan, N. D., Kana, L. A., Shuman, A. G., & Firn, J. I. (2021). Patient perceptions of trust formation in the surgeon-patient relationship: A thematic analysis. *Patient Education and Counseling*, 104(9), 2338–2343. <https://doi.org/10.1016/j.pec.2021.02.002>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2011). *Manajemen pemasaran* (Edisi ke-13, Jilid 1 & 2, B. Sabran, Trans.). Erlangga.
- Lestari, R. P. R., Kosasih, K., Rulia, R., Yuliaty, F., & Asnar, E. S. M. (2025). Dampak citra dan kualitas layanan rumah sakit terhadap kepuasan pasien serta implikasinya terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Mata Lampung Eye Center. *AKADEMIK: Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis*, 5(2), 1051–1064.

- Malhotra, N. K., & Dash, S. (2016). *Marketing research: An applied orientation* (7th ed.). Pearson India Education Services.
- Maryani, R., Widjaja, B. T., & Purnama, E. D. (2024). The effect of service quality and facilities on the satisfaction of BPJS class 1 patients with hospital image as an intervening variable at Tangerang General Hospital. *ENDLESS: International Journal of Futures Studies*, 7(1), 39–50.
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An integrative model of organizational trust. *Academy of Management Review*, 20(3), 709–734.
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469.
- Preacher, K. J., & Hayes, A. F. (2004). SPSS and SAS procedures for estimating indirect effects in simple mediation models. *Behavior Research Methods, Instruments, & Computers*, 36(4), 717–731. <https://doi.org/10.3758/BF03206553>
- Purwiningsih, D. D., Suryaningsih, I. B., & Wardhani, V. (2023). Pengaruh healthcare service quality terhadap kepercayaan (trust) melalui kepuasan pasien pada Puskesmas di Kabupaten Jember. *KESKOM (Jurnal Kesehatan Komunitas)*, 9(3), 532–541. <https://doi.org/10.25311/keskom.Vol9.Iss3.1559>
- Qasim, H., Riaz, Z., Nawaz, Q., Raza, H., Arooj, A., & Khan, S. (2024). Impact of service quality, patient trust and hospital reputation on patient satisfaction: Evidence from health sector. *Center for Management Science Research*, 2(3).
- Ramadhani, R., & Sediawan, M. N. L. (2022). Kepercayaan pasien terhadap layanan kesehatan: Suatu studi tinjauan sistematis. *Jurnal Ilmiah Media Husada*, 11(1), 71–83.
- Saint, H. O., & Cokki, C. (2025). Pengaruh citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien dan mutu pelayanan di rumah sakit umum daerah. *Jurnal Manajemen*, 5(1), 12–23.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian bisnis*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sujalu, A. P., et al. (2021). *Statistik ekonomi 1*. Zahir Publishing.
- Suhermin, & Hermawati, A. (2021). Membangun kepercayaan kepada rumah sakit berdasarkan kualitas layanan dan kepuasan pasien. *Jurnal Ilmiah Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, 10(1), 51–59.
- Sumijatun, S., Selviady, & Antony. (2021). Gambaran persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan di rawat jalan. *Jurnal Profesi Perawat Nasional Indonesia (JPPNI)*, 6(1). <https://doi.org/10.32419/jppni.v6i1.260>
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas pelayanan kepuasan pasien rumah sakit: Kasus pada pasien rawat jalan. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, 6(1), 9–15.
- Supriyanto, A. S., & Machfudz, M. (2010). *Metodologi riset manajemen sumber daya manusia*. UIN Maliki Press.
- Tarafder, M. A. (2024). Patients' perceptions of quality in healthcare: A review. *Z H Sikder Women's Medical College Journal*, 6(1), 36–39. <https://doi.org/10.47648/zhswwmcj.2024.v0601.07>
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, quality & satisfaction* (4th ed.). ANDI.
- Trinanditya, A. A. N., Barlian, D. S., Siregar, F. D. A., Ningrum, I. L., & Paramarta, V. (2025). Strategi optimalisasi manajemen pelayanan rumah sakit dalam meningkatkan kepuasan pasien. *Jurnal Mirai Management*, 10(1), 376–385.
- Wijono, D. (2015). *Manajemen mutu pelayanan kesehatan: Teori, strategi, dan*

aplikasi. Airlangga University Press.

Zarei, E., Daneshkohan, A., Khabiri, R., & Arab, M. (2015). The effect of hospital service quality on patient's trust. *Iran Red Crescent Medical Journal*, 17.