

## Analisis *Waiting Time*, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Sebagai Pemediasi

Ardoni Ardoni<sup>✉</sup>, Yulasma Yulasma, Lusiana Lusiana

Universitas Putra Indonesia YPTK Padang

[Ardoni1972@gmail.com](mailto:Ardoni1972@gmail.com)

### Abstract

This study aims to determine the effect of waiting time, service quality and trust on patient loyalty by using patient satisfaction as an intervening variable. In this study, the object used is the Lung Hospital of West Sumatra. The method of determining the sample is using the Slovin formula with a simple random sampling method so that from the 8,322 population obtained a sample of 100 patients. The data in this study were analyzed using path analysis techniques. waiting time has a positive and significant effect on patient satisfaction, service quality has a positive and significant effect on patient satisfaction, Trust has a positive and significant effect on patient satisfaction, waiting time has a positive and significant effect on patient loyalty, service quality has a positive and significant effect on patient loyalty, trust has a positive and significant effect on patient loyalty, patient satisfaction has a positive and significant effect on patient loyalty.

Keywords: *Waiting Time, Service Quality, Trust, Patient Loyalty.*

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *waiting time*, kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas pasien dengan menggunakan kepuasan pasien sebagai variabel intervening. Pada penelitian ini, objek yang digunakan adalah Rumah Sakit Paru Sumatera Barat. Cara penentuan sampel menggunakan rumus Slovin dengan metode *simple random sampling* sehingga dari 8.322 populasi diperoleh sampel sebanyak 100 pasien. Data pada penelitian ini dianalisis dengan teknik analisis jalur. Hasil penelitian berhasil membuktikan bahwa: *waiting time* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, *waiting time* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien, kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien, kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien.

Kata kunci: *Waiting Time, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Loyalitas Pasien.*

*Journal of Business and Economics is licensed under a Creative Commons Attribution-Share Alike 4.0 International License.*



### 1. Pendahuluan

Rumah sakit adalah salah satu sektor jasa di Indonesia yang berkembang sangat pesat, ini dapat dibuktikan dengan tingginya persaingan pada jasa layanan kesehatan baik rumah sakit milik pemerintah maupun rumah sakit swasta, serta klinik-klinik kesehatan lainnya. Upaya yang harus dilakukan rumah sakit untuk dapat bertahan dalam persaingan adalah dengan meningkatkan pendapatan rumah sakit yang berasal dari jumlah kunjungan pasien. Kunjungan pasien baru ke sebuah rumah sakit mencerminkan minat pasien saat ini untuk menggunakan pelayanan, sedangkan kunjungan pasien lama mencerminkan loyalitas pasien. Semakin tinggi frekuensi pemanfaatan ulang suatu pelayanan oleh pasien maka mencerminkan semakin loyal pasien tersebut [1, 2].

Loyalitas pasien adalah keputusan atau komitmen pasien untuk melakukan pemanfaatan ulang di masa yang akan datang pasca penggunaan sebuah pelayanan kesehatan dan pasien tersebut mau untuk mereferensikan atau merekomendasikan pelayanan yang telah dirasakannya kepada orang lain. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan antara lain nilai yang meliputi harga dan kualitas, citra, kenyamanan dan kemudahan, kepuasan pelanggan, pelayanan, dan jaminan atau garansi [2]. Sedangkan menurut [3], faktor penentu loyalitas pasien adalah kualitas pelayanan, *waiting time*, citra rumah sakit dan kepuasan pasien.

Rumah Sakit Paru Sumatera Barat merupakan rumah sakit pemerintah yang menjadi pusat rujukan paru sesuai dengan tujuan dari pendirian rumah sakit ini. Rumah Sakit Paru Sumatera Barat memberikan

pelayanan berupa pelayanan gawat darurat, pelayanan rawat jalan, dan pelayanan rawat inap. Pada tahun 2019, 2020 dan 2021 diketahui angka kunjungan pasien di bagian Poliklinik mengalami penurunan. Terjadinya penurunan jumlah kunjungan pasien lama dan baru menunjukkan bahwa minat kunjungan pasien untuk melakukan kembali pelayanan di rumah sakit juga akan semakin menurun.

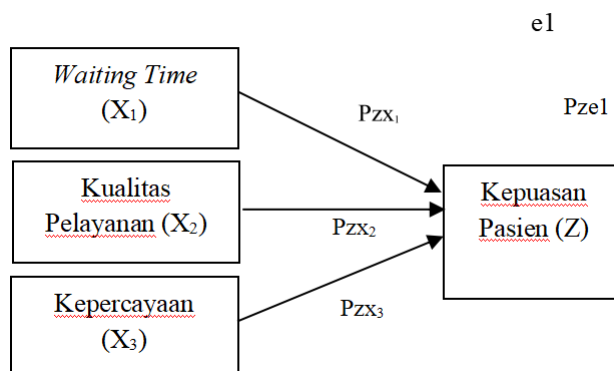
Loyalitas pasien dapat dipengaruhi oleh waktu tunggu (*waiting time*) yang dibutuhkan pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan dari rumah sakit [4]. *Waiting time* adalah waktu yang digunakan oleh petugas kesehatan di rumah sakit untuk memberikan pelayanan pada pasien. Lama waktu tunggu pasien mencerminkan bagaimana rumah sakit mengelola komponen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien [5]. *Waiting time* lebih banyak di habiskan untuk menunggu di bandingkan dengan berkomunikasi dengan petugas kesehatan (dokter dan perawat). Ini menyebabkan pasien kurang mendapatkan informasi sehingga menimbulkan ketidak efektifan dalam pelayanan. Adapun penyebabnya seperti proses *triase*, kekurangan sumberdaya, menunggu kamar pasien dan kunjungan pasien yang terlalu banyak. *Waiting time* yang cepat akan meningkatkan loyalitas pasien [2, 6, 7]. Maka dari itu, kualitas pelayanan rumah sakit haruslah berorientasi pada kepuasan pasien yang nanti diharapkan dengan kepuasan pasien tersebut akan menciptakan loyalitas pasien.

Penelitian [8, 9]. membuktikan bahwa kualitas pelayanan rumah sakit berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Penelitian lainnya dilakukan oleh [10] yang menyatakan bahwa dimensi kualitas pelayanan (*tangible, responsiveness, assurance dan emphaty*) berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan pasien. Begitu pula dengan penelitian [11] yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pasien. Penelitian [12] menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien rawat. Penelitian lainnya dilakukan oleh [13] menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh langsung signifikan dan positif terhadap loyalitas. [14] dalam penelitiannya membuktikan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas. Dengan kata lain kepuasan pasien adalah produk keluaran (*outcome*) dari suatu layanan jasa kesehatan, dengan demikian kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu layanan jasa kesehatan. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien, penulis mencoba melakukan survey pendahuluan dengan penyebaran kuesioner kepada 20 jumlah pasien secara acak di Poliklinik Rumah Sakit Paru Sumatera Barat. Dari hasil survey pendahuluan tersebut didapatkan bahwa 11 orang (55%) jumlah pasien menyatakan bahwa mereka sudah merasa puas terhadap pelayanan di Poliklinik Rumah Sakit Paru

Sumatera Barat, dan didapatkan juga bahwa 9 orang (45%) jumlah pasien menyatakan bahwa mereka belum merasa puas terhadap pelayanan Poliklinik Rumah Sakit Paru Sumatera Barat.

## 2. Metodologi Penelitian

Pada penelitian ini objek penelitian yang digunakan adalah Poliklinik Rumah Sakit Paru Sumatera Barat. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan Poliklinik Rumah Sakit Paru Sumatera Barat pada tahun 2021 yang berjumlah 8.322 orang. Banyaknya sampel ditentukan berdasarkan rumus Slovin dimana tingkat kesalahan determinasi yang dipakai ialah 10% sehingga jumlah sampel adalah 100 orang.



Gambar 1. Substruktur I

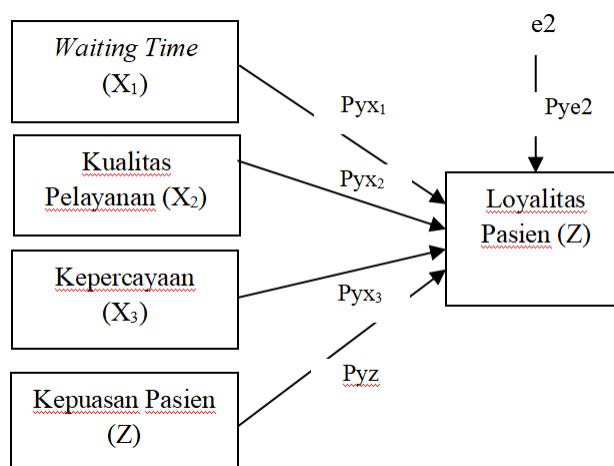
Berdasarkan substruktur I dapat dibuat persamaan strukturnya sebagai berikut:

$$Z = f ( X_1, X_2, X_3, e_1 )$$

$$Z = PzX_1 \cdot X_1 + PzX_2 \cdot X_2 + PzX_3 \cdot X_3 + e_1$$

Untuk mencari besarnya e<sub>1</sub> digunakan rumus:

$$e_1 = \sqrt{1-R^2}$$



Gambar 2. Substruktur II

Berdasarkan substruktur II dapat dibuat persamaan strukturnya sebagai berikut:

$$Y = f ( X_1, X_2, X_3, Z, e_2 )$$

$$Y = Py_{X_1.X_1} + Py_{X_2.X_2} + Py_{X_3.X_3} + Py_{Z.Z} + e_2$$

Untuk mencari besarnya  $e_2$  digunakan rumus:

$$e_2 = \sqrt{1-R^2}$$

Keterangan:

- Y = Loyalitas pasien
- X<sub>1</sub> = Variabel *waiting time*
- X<sub>2</sub> = Variabel kualitas pelayanan
- X<sub>3</sub> = Variabel kepercayaan
- Z = Variabel kepuasan pasien
- Pz<sub>X<sub>1</sub>.X<sub>1</sub></sub> = Koefisien Jalur *Waiting Time* terhadap Kepuasan Pasien
- Pz<sub>X<sub>2</sub>.X<sub>2</sub></sub> = Koefisien Jalur Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien
- Pz<sub>X<sub>3</sub>.X<sub>3</sub></sub> = Koefisien Jalur Kepercayaan terhadap Kepuasan Pasien
- e<sub>1</sub> = Faktor Lain Yang Mempengaruhi Pengungkapan Kepuasan Pasien
- Py<sub>X<sub>1</sub>.X<sub>1</sub></sub> = Koefisien Jalur *Waiting Time* terhadap Loyalitas Pasien
- Py<sub>X<sub>2</sub>.X<sub>2</sub></sub> = Koefisien Jalur Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien
- Py<sub>X<sub>3</sub>.X<sub>3</sub></sub> = Koefisien Jalur Kepercayaan terhadap Loyalitas Pasien

Py<sub>Z.Z</sub> = Koefisien Jalur Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien

e<sub>2</sub> = Faktor Lain Yang Mempengaruhi Pengungkapan Loyalitas Pasien

### 3. Hasil dan Pembahasan

#### 3.1 Karakteristik Responden

Dari hasil penyebaran kuesioner yang diperoleh yaitu sebanyak jumlah sampel penelitian yaitu 100 responden yaitu pasien rawat jalan di Poliklinik Rumah Sakit Paru Sumatera Barat, diketahui kondisi responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan dan status perkawinan.

#### 3.2 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Model analisis regresi linier berganda digunakan untuk menjelaskan hubungan dan seberapa besar pengaruh variabel-variabel bebas (independen) terhadap variabel terikat (dependen) Analisis regresi linier berganda dilakukan setelah uji asumsi klasik karena memastikan terlebih dahulu apakah model tersebut tidak terdapat masalah normalitas, multikolinieritas dan heteroskedastisitas.

**Tabel 2. Analisis Regresi Berganda Persamaan I**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	13.621	3.624		3.758	.000
<i>Waiting Time</i>	.206	.091	.234	2.275	.000
Kualitas Pelayanan	.296	.099	.291	2.992	.025
Kepercayaan	.178	.087	.190	2.046	.043

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien  
Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan Tabel 2 diperoleh persamaan regresi I sebagai berikut:

$$Z = 13,621 + 0,206 X_1 + 0,296 X_2 + 0,178 X_3 + e$$

Interprestasi atas persamaan regresi yang diperoleh adalah sebagai berikut:

1. Nilai konstanta a sebesar 13,621 artinya jika variabel *waiting time* (X<sub>1</sub>), kualitas pelayanan (X<sub>2</sub>) dan kepercayaan (X<sub>3</sub>) diabaikan atau bernilai nol maka kepuasan pasien (Z) naik sebesar 13,621 persen.
2. Nilai koefisien b<sub>1</sub> sebesar 0,206 artinya jika variabel *waiting time* (X<sub>1</sub>) meningkat sebesar satu (1) satuan, maka kepuasan pasien (Z) naik

sebesar 0,206 dengan asumsi kualitas pelayanan (X<sub>2</sub>) dan kepercayaan (X<sub>3</sub>) diabaikan. Koefisien positif artinya *waiting time* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien Poliklinik Rumah Sakit Paru Sumatera Barat.

3. Nilai koefisien b<sub>2</sub> sebesar 0,296 artinya jika variabel kualitas pelayanan (X<sub>2</sub>) meningkat sebesar satu (1) satuan, maka kepuasan pasien (Z) naik sebesar 0,296 dengan asumsi *waiting time* (X<sub>1</sub>) dan kepercayaan (X<sub>3</sub>) diabaikan. Koefisien positif artinya kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien Poliklinik Rumah Sakit Paru Sumatera Barat.
4. Nilai koefisien b<sub>3</sub> sebesar 0,178 artinya jika variabel kepercayaan (X<sub>3</sub>) meningkat sebesar

satu (1) satuan, maka kepuasan pasien (Z) naik sebesar 0,178 dengan asumsi *waiting time* (X<sub>1</sub>) dan kualitas pelayanan (X<sub>2</sub>) diabaikan. Koefisien positif artinya kepercayaan

5. berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien Poliklinik Rumah Sakit Paru Sumatera Barat.

**Tabel 2. Analisis Regresi Berganda Persamaan II**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	12.026	2.539		4.736	.000
<i>Waiting Time</i>	.254	.061	.358	4.171	.000
Kualitas Pelayanan	.222	0.68	.273	3.291	.001
Kepercayaan	.116	.058	.155	2.000	.048
Kepuasan Pasien	.148	.067	.184	2.218	.029

a. Dependent Variable: Loyalitas Pasien  
Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan Tabel 4.16 diperoleh persamaan regresi II sebagai berikut:

$$Y = 12,026 + 0,254 X_1 + 0,222 X_2 + 0,116 X_3 + 0,148 Z + e$$

Interprestasi atas persamaan regresi yang diperoleh adalah sebagai berikut:

1. Nilai konstanta a sebesar 12,026 artinya jika variabel *waiting time* (X<sub>1</sub>), kualitas pelayanan (X<sub>2</sub>), kepercayaan (X<sub>3</sub>) dan kepuasan pasien (Z) diabaikan atau bernilai nol maka loyalitas pasien (Y) naik sebesar 12,026 persen.
2. Nilai koefisien b<sub>1</sub> sebesar 0,254 artinya jika variabel *waiting time* (X<sub>1</sub>) meningkat sebesar satu (1) satuan, maka loyalitas pasien (Y) naik sebesar 0,254 dengan asumsi kualitas pelayanan (X<sub>2</sub>), kepercayaan (X<sub>3</sub>) dan kepuasan pasien (Z) diabaikan. Koefisien positif artinya *waiting time* berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien Poliklinik Rumah Sakit Paru Sumatera Barat.
3. Nilai koefisien b<sub>2</sub> sebesar 0,222 artinya jika variabel kualitas pelayanan (X<sub>2</sub>) meningkat sebesar satu (1) satuan, maka loyalitas pasien (Y) naik sebesar 0,222 dengan asumsi *waiting time* (X<sub>1</sub>), kepercayaan (X<sub>3</sub>) dan kepuasan pasien (Z) diabaikan. Koefisien positif artinya kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien Poliklinik Rumah Sakit Paru Sumatera Barat.
4. Nilai koefisien b<sub>3</sub> sebesar 0,116 artinya jika variabel kepercayaan (X<sub>3</sub>) meningkat sebesar satu (1) satuan, maka loyalitas pasien (Y) naik sebesar

0,116 dengan asumsi *waiting time* (X<sub>1</sub>), kualitas pelayanan (X<sub>2</sub>) dan kepuasan pasien (Z) diabaikan. Koefisien positif artinya kepercayaan berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien Poliklinik Rumah Sakit Paru Sumatera Barat.

5. Nilai koefisien b<sub>3</sub> sebesar 0,148 artinya jika variabel kepuasan pasien (Z) meningkat sebesar satu (1) satuan, maka loyalitas pasien (Y) naik sebesar 0,148 dengan asumsi *waiting time* (X<sub>1</sub>), kualitas pelayanan (X<sub>2</sub>) dan kepercayaan (X<sub>3</sub>) diabaikan. Koefisien positif artinya kepuasan pasien berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien Poliklinik Rumah Sakit Paru Sumatera Barat.

### 3.3 Hasil Uji t

Uji t digunakan untuk mengambil keputusan hipotesis dengan melihat tingkat signifikansi dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil output SPSS pada tabel dibawah ini menggambarkan pengaruh secara parsial variabel independen tersebut.

**Tabel 3. Hasil Uji t Persamaan I**

Variabel	t <sub>hitung</sub>	t <sub>tabel</sub>	Sig
<i>Waiting Time</i>	2,275	1,984	0,025
Kualitas Pelayanan	2,992	1,984	0,04
Kepercayaan	2,046	1,984	0,043

Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan diperoleh ringkasan hasil sebagai berikut:

1. Pengaruh *Waiting Time* terhadap Kepuasan Pasien Berdasarkan Tabel 3, diperoleh nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,275 > 1,984$ ) dengan signifikansi  $0,025 < \alpha < 0,05$ , maka  $H_1$  diterima. Dapat disimpulkan bahwa *waiting time* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien Poliklinik Rumah Sakit Paru Sumatera Barat. Artinya, semakin baik *waiting time*, maka kepuasan pasien semakin meningkat. Sebaliknya tidak baik *waiting time*, maka kepuasan pasien semakin menurun.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien.

Berdasarkan Tabel 3, diperoleh nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,992 > 1,984$ ) dengan signifikansi  $0,004 < \alpha < 0,05$ , maka  $H_2$  diterima. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien Poliklinik Rumah Sakit Paru Sumatera Barat. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan, maka kepuasan pasien semakin meningkat. Sebaliknya tidak baik kualitas pelayanan, maka kepuasan pasien semakin menurun.

3. Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Pasien Berdasarkan Tabel 3, diperoleh nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,046 > 1,984$ ) dengan signifikansi  $0,043 < \alpha < 0,05$ , maka  $H_3$  diterima. Dapat disimpulkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien Poliklinik Rumah Sakit Paru Sumatera Barat. Artinya, semakin tinggi kepercayaan, maka kepuasan pasien semakin meningkat. Sebaliknya rendah kepercayaan, maka kepuasan pasien semakin menurun.

**Tabel 4. Hasil Uji t Persamaan II**

Variabel	$t_{hitung}$	$t_{tabel}$	Sig.
<b>Waiting Time</b>	4,171	1,984	0,000
<b>Kualitas Pelayanan</b>	3,291	1,984	0,001
<b>Kepercayaan</b>	2,000	1,984	0,048
<b>Kepuasan Pasien</b>	2,218	1,984	0,029

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan diperoleh ringkasan hasil sebagai berikut:

1. Pengaruh *Waiting Time* terhadap Loyalitas Pasien. Berdasarkan Tabel 4.18, diperoleh nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $4,171 > 1,984$ ) dengan signifikansi  $0,000 < \alpha < 0,05$ , maka  $H_4$  diterima. Dapat disimpulkan bahwa *waiting time* berpengaruh positif dan signifikan terhadap

loyalitas pasien Poliklinik Rumah Sakit Paru Sumatera Barat. Artinya, semakin baik *waiting time*, maka loyalitas pasien semakin meningkat. Sebaliknya tidak baik *waiting time*, maka loyalitas pasien semakin menurun.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien. Berdasarkan Tabel 4.18, diperoleh nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3,291 > 1,984$ ) dengan signifikansi  $0,001 < \alpha < 0,05$ , maka  $H_5$  diterima. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien Poliklinik Rumah Sakit Paru Sumatera Barat. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan, maka loyalitas pasien semakin meningkat. Sebaliknya tidak baik kualitas pelayanan, maka loyalitas pasien semakin menurun.

3. Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Pasien. Berdasarkan Tabel 4.18, diperoleh nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,000 > 1,984$ ) dengan signifikansi  $0,048 < \alpha < 0,05$ , maka  $H_6$  diterima. Dapat disimpulkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien Poliklinik Rumah Sakit Paru Sumatera Barat. Artinya, semakin tinggi kepercayaan, maka loyalitas pasien semakin meningkat. Sebaliknya rendah kepercayaan, maka loyalitas pasien semakin menurun.

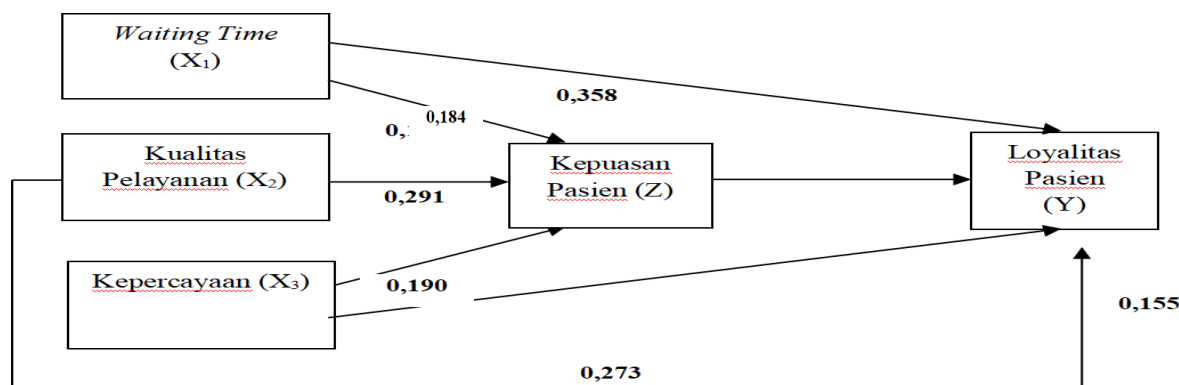
4. Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien. Berdasarkan Tabel 4.18, diperoleh nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,218 > 1,984$ ) dengan signifikansi  $0,029 < \alpha < 0,05$ , maka  $H_7$  diterima. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien Poliklinik Rumah Sakit Paru Sumatera Barat. Artinya, semakin tinggi kepuasan pasien, maka loyalitas pasien semakin meningkat. Sebaliknya rendah kepuasan pasien, maka loyalitas pasien semakin menurun.

### 3.4 Hasil Uji Analisis Jalur

#### Hasil Uji Analisis Jalur (Analisis Path)

Untuk menguji pengaruh variabel intervening digunakan metode analisis jalur (Path Analysis). Besarnya pengaruh langsung dapat dilihat langsung pada nilai koefisien regresi, sedangkan besarnya pengaruh tidak langsung dihitung dengan mengalikan koefisien tidak langsungnya.

Untuk melihat hubungan antar variabel dengan didasarkan pada model apriori, mengidentifikasi jalur penyebab suatu variabel tertentu terhadap variabel lain yang dipengaruhinya.



Gambar 3. Analisis Jalur

Pengaruh langsung waiting time terhadap loyalitas pasien sebesar 0,358. Pengaruh tidak langsung waiting time melalui kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien sebesar :  $0,234 \times 0,184 = 0,043$  dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien tidak memediasi hubungan antara waiting time terhadap loyalitas pasien.

Pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien sebesar 0,273. Pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan melalui kepuasan pasien

terhadap loyalitas pasien sebesar :  $0,291 \times 0,184 = 0,054$  dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien tidak memediasi hubungan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien.

Pengaruh langsung kepercayaan terhadap loyalitas pasien sebesar 0,155. Pengaruh tidak langsung kepercayaan melalui kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien sebesar :  $0,190 \times 0,184 = 0,034$  dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien tidak memediasi hubungan antara kepercayaan terhadap loyalitas pasien.

Tabel 4. Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian

Hipotesis	Pernyataan	Signifikan	Pembanding	Keputusan
H <sub>1</sub>	Diduga <i>waiting time</i> berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Poliklinik Rumah Sakit Paru Sumatera Barat.	0,025	0,05	Diterima
H <sub>2</sub>	Diduga kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Poliklinik Rumah Sakit Paru Sumatera Barat.	0,004	0,05	Diterima
H <sub>3</sub>	Diduga kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Poliklinik Rumah Sakit Paru Sumatera Barat.	0,043	0,05	Diterima
H <sub>4</sub>	Diduga <i>waiting time</i> berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien Poliklinik Rumah Sakit Paru Sumatera Barat.	0,000	0,05	Diterima
H <sub>5</sub>	Diduga kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien Poliklinik Rumah Sakit Paru Sumatera Barat	0,001	0,05	Diterima
H <sub>6</sub>	Diduga kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien Poliklinik Rumah Sakit Paru Sumatera Barat	0,048	0,05	Diterima
H <sub>7</sub>	Diduga kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien	0,029	0,05	Diterima

Hipotesis	Pernyataan	Nilai Tidak Langsung	Nilai Langsung	Hasil
H <sub>8</sub>	Diduga <i>waiting time</i> berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien Poliklinik Rumah Sakit Paru Sumatera Barat dengan kepuasan pasien sebagai variabel intervening	0,043	0,358	Ditolak (tidak mediasi)
H <sub>9</sub>	Diduga kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien Poliklinik Rumah Sakit Paru Sumatera Barat dengan kepuasan pasien sebagai variabel intervening	0,054	0,273	Ditolak (tidak mediasi)
H <sub>10</sub>	Diduga kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien Poliklinik Rumah Sakit Paru Sumatera Barat dengan kepuasan pasien sebagai variabel intervening	0,034	0,155	Ditolak (tidak mediasi)

#### 4. Kesimpulan

1. Waiting time berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien Poliklinik Rumah Sakit Paru Sumatera Barat.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien Poliklinik Rumah Sakit Paru Sumatera Barat.
3. Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien Poliklinik Rumah Sakit Paru Sumatera Barat.
4. Waiting time berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien Poliklinik Rumah Sakit Paru Sumatera Barat.
5. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien Poliklinik Rumah Sakit Paru Sumatera Barat.
6. Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien Poliklinik Rumah Sakit Paru Sumatera Barat.
7. Kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien Poliklinik Rumah Sakit Paru Sumatera Barat.
8. Kepuasan pasien tidak mampu berperan sebagai variabel intervening atau memediasi pengaruh *waiting time* terhadap loyalitas pasien Poliklinik Rumah Sakit Paru Sumatera Barat.
9. Kepuasan pasien tidak mampu berperan sebagai variabel intervening atau memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien Poliklinik Rumah Sakit Paru Sumatera Barat.
10. Kepuasan pasien tidak mampu berperan sebagai variabel intervening atau memediasi pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas pasien Poliklinik Rumah Sakit Paru Sumatera Barat.

#### 11. Daftar Rujukan

- [1] Sibarani, T., & Rian, A.L. (2017). The Effect of Health Service Quality and Brand Image on Patients Loyalty, With Patients Satisfaction as Mediating Variable (A Study in Vip Ward of Prof. Dr R Soeharso Ortopedic Hospital in Surakarta). *Sebelas Maret Business*, 2(1), 25-42.
- [2] Septian, D., & Saputra, A. (2020). Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kepri Mall. *Maker: Jurnal Manajemen*, 6(1), 43–53. <https://doi.org/10.37403/mjm.v6i1.151>.
- [3] Putro, W. Sa., & Sodikin. (2020). The Correlation Between Response Time and Waiting Time On Patients' Satisfaction at The Emergency Departement. *Proceedings Series on Health & Medical Sciences*, 1, 142–145. <https://doi.org/10.30595/pshms.v1i.52>.
- [4] Kristiani, Y., Sutriningsih, A., & Ardhiyani, V. M. (2015). Hubungan Waiting Time dengan Kepuasan Pasien Prioritas 3 di Instalasi Gawat Darurat RS Waluya Sawahan Malang. *Jurnal CARE*, 3(1), 33–38. <https://jurnal.unitri.ac.id>.
- [5] Gunawan, K., & Djati, S. P. (2011). Kualitas Layanan dan Loyalitas Pasien (Studi pada Rumah Sakit Umum Swasta di Kota Singaraja-Bali). *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 13(1), 33–39.
- [6] Ratnasari, I., & Damayanti, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Pasien Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas 1 Peserta Bpjs di RSUD Karawang. *Cakrawala Management Business Journal*, 3(2).
- [7] Ariyani, I. V., & Lutfi, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Perceived Value Terhadap Loyalitas Pasien: Kepuasan Pasien Sebagai Mediasi. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 5(4), 402–407.
- [8] Baan, R. R. S. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada RS. Bahagia Makassar. *Ekombis Sains: Jurnal Ekonomi, Keuangan Dan Bisnis*, 5(1), 45–52. <https://doi.org/10.24967/ekombis.v5i1.591>.
- [9] Wiliana, E., Erdawati, L., & Meitry, Y. (2019). Pengaruh Reputasi, Kualitas Relasional dan Kepercayaan Pasien Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien (Studi Kasus pada Pasien Rawat Jalan Bpjs Di Rumah Sakit Swasta Kota Tangerang). *E-Mabis: Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis*, 22(1), 96–108. <https://doi.org/10.29103/e-mabis.v20i2.394>.

- [10] Yudiantma, F., & Triaslisty, R. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Arfa Barbershop di Surakarta. *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 15(3), 346–353.
- [11] Aini, T. N. (2020). Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Komitmen Sebagai Variabel Intervening. *Entrepreneurship Bisnis Manajemen Akuntansi (E-BISMA)*, 1(2), 77–85. <https://doi.org/10.37631/e-bisma.v1i2.194>.
- [12] Anggaraeni, N. M. (2021). Pengaruh Waktu Tunggu, Keramahan Petugas dan Kompetensi Petugas Terhadap Kepuasan Pelanggan UPTD Puskesmas II Negara (Suatu Kajian Studi Literatur Manajemen Sumber Daya Manusia). *Jurnal Ilmu Hukum Humaniora Dan Politik*, 1(2), 225–234.
- [13] Jay, H., & Render, B. (2017). *Manajemen Operasi*. Salemba Empat.
- [14] Julindrastuti, D., & Varista, S. (2011). Pengaruh Waiting Time Satisfaction dan Service Satisfaction terhadap Loyalitas Konsumen Nokia care di WTC Mall Surabaya. *Equilibrium*, 9(2), 202–219.