



PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL TENAGA KESEHATAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN DENGAN KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PASIEN RAWAT JALAN

Saddam Ismail*, Sonya Dewi Wulandari, Yaya Aria Santosa

Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit, Universitas Respati Indonesia, Jl. Bambu Apus I No.331, Bambu Apus, Cipayung, Jakarta Timur, Jakarta 13890, Indonesia

*saddamismailofficial@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh komunikasi interpersonal tenaga kesehatan terhadap loyalitas pasien dengan kepercayaan dan kepuasan sebagai variabel intervening pada pasien rawat jalan di RS Mitra Medika Batanghari. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain cross-sectional, melibatkan 120 responden pasien rawat jalan melalui teknik purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan menggunakan empat kuesioner terstruktur yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Analisis data dilakukan dengan teknik serial mediation menggunakan pendekatan regresi jalur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal tenaga kesehatan berpengaruh positif terhadap kepercayaan pasien. Kepercayaan pasien secara signifikan meningkatkan kepuasan, dan kepuasan berkontribusi positif terhadap loyalitas pasien. Komunikasi interpersonal juga memiliki pengaruh langsung terhadap loyalitas pasien. Selain itu, kepercayaan pasien terbukti sebagai mediator dalam hubungan antara komunikasi interpersonal dan kepuasan, sedangkan kepuasan menjadi mediator dalam hubungan antara kepercayaan dan loyalitas. Secara berurutan, kepercayaan dan kepuasan memediasi pengaruh komunikasi interpersonal terhadap loyalitas pasien.

Kata kunci: kepuasan pasien; komunikasi interpersonal; loyalitas pasien

THE EFFECT OF HEALTH CARE WORKERS' INTERPERSONAL COMMUNICATION ON PATIENT LOYALTY WITH TRUST AND SATISFACTION AS INTERVENING VARIABLES IN OUTPATIENT PATIENTS

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of healthcare professionals' interpersonal communication on patient loyalty, with trust and satisfaction as intervening variables in outpatients at Mitra Medika Batanghari Hospital. The study employed a quantitative approach with a cross-sectional design, involving 120 outpatient respondents through a purposive sampling technique. Data were collected using four structured questionnaires that had been tested for validity and reliability. Data analysis was performed using serial mediation using a path regression approach. The results showed that healthcare professionals' interpersonal communication positively influenced patient trust. Patient trust significantly increased satisfaction, and satisfaction contributed positively to patient loyalty. Interpersonal communication also had a direct influence on patient loyalty. Furthermore, patient trust was shown to mediate the relationship between interpersonal communication and satisfaction, while satisfaction acted as a mediator in the relationship between trust and loyalty. Consequently, trust and satisfaction mediated the effect of interpersonal communication on patient loyalty.

Keywords: interpersonal communication; patient loyalty; patient satisfaction

PENDAHULUAN

Salah satu pilar utama yang mendukung terbentuknya citra positif dan keberlanjutan hubungan dengan pasien adalah kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya (Parasuraman et al., 1988). Ketika harapan pasien terpenuhi atau terlampaui, pasien cenderung merasa puas. Kepuasan ini tidak hanya bergantung pada hasil pengobatan, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh proses pelayanan yang diterima, termasuk komunikasi yang efektif dari tenaga kesehatan (Sifuna et al., 2020). Pasien yang puas akan lebih mungkin untuk kembali, mengikuti anjuran medis, dan memiliki persepsi yang baik terhadap rumah sakit (Sari et al., n.d.; Gupta & Srivastava, 2020).

Pada gilirannya, loyalitas pasien merupakan manifestasi jangka panjang dari kepuasan dan kepercayaan yang telah terbangun. Loyalitas merujuk pada komitmen pasien untuk tetap menggunakan jasa pelayanan rumah sakit tertentu secara berulang di masa mendatang, serta kecenderungan untuk merekomendasikannya kepada orang lain ((Kotler et al., 2018) & Keller, 2016; Oliver, 1999). Pasien yang loyal adalah aset berharga bagi rumah sakit karena mereka tidak hanya memastikan keberlanjutan pendapatan, tetapi juga menjadi duta pemasaran yang efektif melalui *word-of-mouth*. Menciptakan loyalitas bukan pekerjaan mudah; ia memerlukan upaya berkelanjutan dalam memberikan pelayanan terbaik, membangun kepercayaan, dan menjaga komunikasi yang efektif.

Fenomena komunikasi interpersonal tenaga kesehatan menjadi sorotan utama dalam membentuk fondasi kepercayaan dan kepuasan pasien. Komunikasi yang efektif antara tenaga kesehatan (dokter, perawat, dll.) dan pasien adalah jembatan untuk menyampaikan informasi, membangun empati, dan mengurangi kecemasan pasien (Street et al., 2009). Studi menunjukkan bahwa komunikasi yang buruk dapat menyebabkan ketidakpuasan, ketidakpatuhan pasien terhadap pengobatan, bahkan litigasi. Sebaliknya, komunikasi yang empatik, jelas, dan terbuka dapat meningkatkan pemahaman pasien, membangun rasa percaya, dan secara langsung berkontribusi pada kepuasan mereka terhadap pelayanan (Friedel et al., 2023).

Di RS Mitra Medika Batanghari, sebagai salah satu penyedia layanan kesehatan yang berkomitmen pada peningkatan kualitas pelayanan dan retensi pasien, data internal menunjukkan adanya dinamika kunjungan yang memerlukan perhatian mendalam. Berdasarkan Laporan Kinerja RS Mitra Medika Batanghari Tahun 2024, total kunjungan pasien rawat jalan mengalami peningkatan dari 16.489 kunjungan pada tahun 2023 menjadi 18.396 kunjungan pada tahun 2024, atau kenaikan sekitar 12%. Meskipun terjadi peningkatan dalam jumlah kunjungan, rumah sakit memiliki harapan kuat untuk "meningkatkan pelayanan, sarana dan prasarana sehingga lebih menarik minat pasien umum untuk berobat" (Direksi RS Mitra Medika Batanghari, Juni 2025). Aspirasi ini mengindikasikan bahwa, terlepas dari pertumbuhan yang ada, terdapat keinginan untuk mencapai daya tarik yang lebih luas dan pertumbuhan yang lebih optimal di seluruh segmen pasien.

Namun, dalam upaya mencapai tujuan tersebut, RS Mitra Medika Batanghari belum memiliki data survei kepuasan pasien internal yang terstruktur atau komprehensif, serta informasi spesifik mengenai tingkat retensi pasien yang terdokumentasi secara formal. Ketiadaan data ini menciptakan kekosongan informasi esensial untuk memahami secara akurat faktor-faktor pendorong loyalitas pasien dan merancang strategi peningkatan layanan yang efektif. Terlebih lagi, belum banyak penelitian di Indonesia yang menganalisis jalur mediasi berantai antara komunikasi interpersonal, kepercayaan, kepuasan, dan loyalitas pasien dalam konteks rawat jalan rumah sakit swasta. Oleh karena itu, pemahaman yang mendalam tentang bagaimana komunikasi interpersonal tenaga kesehatan, kepercayaan pasien, dan kepuasan pasien secara berantai memengaruhi loyalitas pasien menjadi sangat relevan. Penelitian ini akan mengkaji hubungan

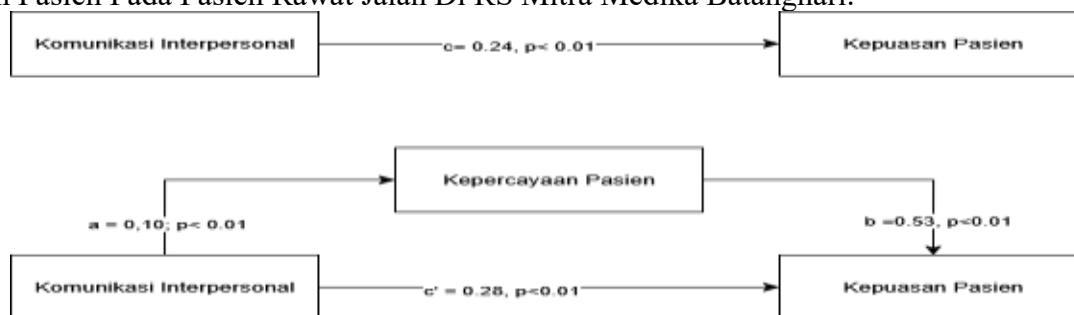
ini secara komprehensif, dengan harapan hasilnya dapat memberikan masukan strategis bagi manajemen rumah sakit dalam merancang program peningkatan kualitas pelayanan yang berfokus pada pengalaman pasien secara holistik dan berkelanjutan. Tujuan umum dari penelitian ini adalah Menganalisis secara komprehensif jalur pengaruh komunikasi *interpersonal* tenaga kesehatan terhadap *loyalitas* pasien, dengan mempertimbangkan peran kepercayaan dan kepuasan pasien rawat jalan di RS Mitra Medika Batanghari.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian survei (korelasional). Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk menguji hubungan kausal antar variabel, mengukur besarnya pengaruh, dan menguji hipotesis yang telah dirumuskan berdasarkan data numerik yang akan dianalisis secara statistik (Creswell & Creswell, 2017; Sugiyono, 2012). Penelitian ini menggunakan metode pengambilan sampel non-probabilitas, yaitu purposive sampling. Untuk menjamin relevansi dan validitas data dalam penelitian ini, ditetapkan kriteria inklusi dan eksklusi yang bertujuan meminimalkan bias dan memastikan partisipasi responden yang sesuai dengan konteks studi. Kriteria inklusi mencakup pasien yang telah menerima pelayanan rawat jalan di RS Mitra Medika Batanghari, berusia minimal 17 tahun atau telah menikah, mampu berkomunikasi dengan baik, serta bersedia menjadi responden secara sukarela. Selain itu, pasien yang telah menjalani minimal dua kali kunjungan berobat ke rumah sakit tersebut juga termasuk dalam kelompok yang memenuhi syarat. Sebaliknya, pasien dengan kondisi medis darurat atau dalam perawatan intensif, yang tidak mampu membaca atau memahami kuesioner karena keterbatasan kognitif, serta yang menolak berpartisipasi atau tidak menyelesaikan pengisian kuesioner secara lengkap, dikeluarkan dari sampel penelitian. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis regresi berganda melalui PROCESS Macro Model 6 untuk menguji model mediasi berantai. Dalam model ini, variabel independen berupa Komunikasi Interpersonal Tenaga Kesehatan (X) diasumsikan memengaruhi variabel dependen Loyalitas Pasien (Y) secara tidak langsung melalui dua mediator, yaitu Kepercayaan Pasien (M1) dan Kepuasan Pasien (M2). Estimasi efek mediasi dilakukan dengan metode bootstrapping, yang memungkinkan pengujian signifikansi jalur mediasi secara lebih akurat dan robust. Pendekatan ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai mekanisme psikologis yang menghubungkan kualitas komunikasi tenaga kesehatan dengan loyalitas pasien dalam konteks pelayanan rawat jalan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

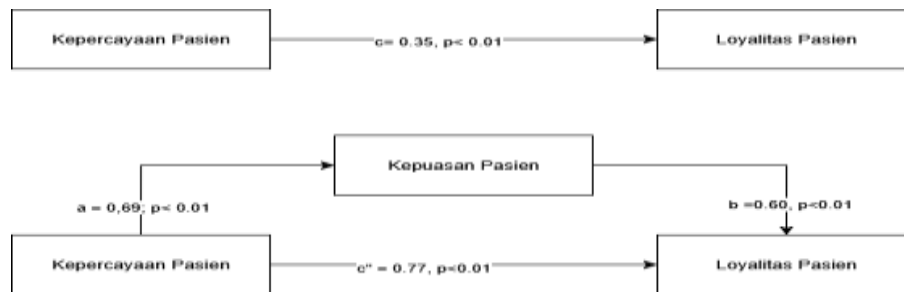
Efek Mediasi Kepercayaan Pasien Pada Pengaruh Komunikasi Interpersonal Tenaga Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Pasien Rawat Jalan Di RS Mitra Medika Batanghari.



Gambar 1. Mediasi 1

Hasil analisis mediasi menunjukkan bahwa kepercayaan pasien bertindak sebagai mediator parsial dalam hubungan antara komunikasi interpersonal dan kepuasan pasien. Berdasarkan pengujian awal (total effect), komunikasi interpersonal memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan koefisien $c = 0.24$ dan nilai $p < 0.01$, mengindikasikan bahwa komunikasi yang baik antara tenaga kesehatan dan pasien berkorelasi dengan tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Selanjutnya, komunikasi

interpersonal juga menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepercayaan pasien (koefisien $a = 0.10$, $p < 0.01$), yang menandakan bahwa komunikasi yang efektif mampu membangun kepercayaan terhadap penyedia layanan. Kepercayaan pasien kemudian berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan kepuasan pasien (koefisien $b = 0.53$, $p < 0.01$), menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kepercayaan, semakin besar pula tingkat kepuasan. Saat mediator dimasukkan ke dalam model, pengaruh langsung komunikasi interpersonal terhadap kepuasan pasien meningkat menjadi $c' = 0.28$ dan tetap signifikan ($p < 0.01$). Perubahan dari nilai c ke c' mengindikasikan bahwa Kepercayaan Pasien memediasi sebagian dari hubungan antara komunikasi interpersonal dan kepuasan pasien, namun efek langsung tetap hadir. Secara keseluruhan, temuan ini mendukung model mediasi parsial, di mana kepercayaan pasien berfungsi sebagai mekanisme penting yang memperkuat dampak komunikasi interpersonal terhadap kepuasan layanan, serta menyoroti pentingnya membangun hubungan profesional yang berbasis kepercayaan dalam konteks pelayanan kesehatan. Dengan demikian, H5 yang menyatakan kepercayaan pasien memediasi pengaruh komunikasi *interpersonal* tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien pada pasien rawat jalan di RS Mitra Medika Batanghari diterima. Efek Mediasi Kepuasan Pasien Pada Pengaruh Kepercayaan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Pada Pasien Rawat Jalan Di RS Mitra Medika Batanghari.



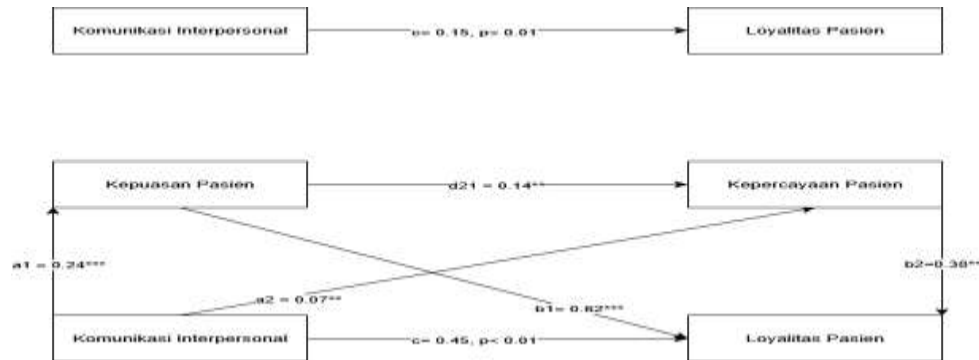
Gambar 2. Mediasi 2

Hasil analisis jalur mediasi menunjukkan bahwa kepercayaan pasien berperan sebagai mediator parsial antara komunikasi interpersonal dan loyalitas pasien. Secara statistik, komunikasi interpersonal memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien ($c = 0.35$, $p < .01$), mengindikasikan bahwa komunikasi yang efektif dapat meningkatkan kecenderungan pasien untuk tetap setia terhadap institusi layanan kesehatan. Ketika variabel mediasi dimasukkan, ditemukan bahwa komunikasi interpersonal berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan pasien ($a = 0.69$, $p < .01$), dan kepercayaan tersebut secara signifikan meningkatkan loyalitas pasien ($b = 0.60$, $p < .01$). Efek langsung komunikasi interpersonal terhadap loyalitas pasien setelah mengontrol kepercayaan tetap signifikan dan meningkat ($c' = 0.77$, $p < .01$), menunjukkan adanya mediasi parsial yang memperkuat hubungan tersebut. Dengan demikian, H6 yang menyatakan kepuasan pasien memediasi pengaruh kepercayaan pasien terhadap loyalitas pasien pada pasien rawat jalan di RS Mitra Medika Batanghari diterima.

Efek Mediasi Kepercayaan Pasien dan Kepuasan Pasien Secara Berurutan Pada Pengaruh Komunikasi *Interpersonal* Tenaga Kesehatan Terhadap Loyalitas Pasien Pada Pasien Rawat Jalan

Gambar 3 menjelaskan efek mediasi kepercayaan pasien dan kepuasan pasien pada pengaruh komunikasi interpersonal tenaga kesehatan terhadap loyalitas. Dalam hubungan awal tanpa mediator, komunikasi interpersonal menunjukkan efek langsung yang signifikan terhadap loyalitas pasien dengan koefisien $c = 0.15$ ($p < .01$). Ketika mediator dimasukkan, terlihat bahwa komunikasi interpersonal memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pasien ($a_1 = 0.24$, $p < .001$), yang kemudian meningkatkan kepercayaan pasien terhadap tenaga medis atau institusi kesehatan ($d_{21} = 0.14$, $p < .01$). Kepercayaan ini selanjutnya memberikan kontribusi terhadap loyalitas pasien ($b_2 = 0.38$, $p < .001$), menunjukkan bahwa proses pembentukan loyalitas terjadi secara bertahap melalui jalur kepuasan dan

kepercayaan. Selain itu, komunikasi interpersonal juga memiliki pengaruh langsung terhadap kepercayaan pasien ($a_2 = 0.07$, $p < .01$), serta kepuasan pasien berkontribusi secara signifikan terhadap loyalitas pasien ($b_1 = 0.62$, $p < .001$). Setelah semua jalur mediasi diperhitungkan, efek total dari komunikasi interpersonal terhadap loyalitas pasien meningkat menjadi $c' = 0.45$ ($p < .01$), mengindikasikan pengaruh yang lebih kuat. Hasil di atas menunjukkan bahwa, H7 yang menyatakan kepercayaan pasien dan kepuasan pasien secara berurutan memediasi pengaruh komunikasi interpersonal tenaga kesehatan terhadap loyalitas pasien pada pasien rawat jalan di RS Mitra Medika Batanghari.



Keterangan : * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$

Gambar 3. Mediasi 3

Mediasi Kepercayaan Pasien Pada Pengaruh Komunikasi *Interpersonal* Tenaga Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Pasien Rawat Jalan

Hasil analisis mediasi menunjukkan bahwa kepercayaan pasien bertindak sebagai mediator parsial dalam hubungan antara komunikasi interpersonal dan kepuasan pasien.. Moderator parsial dapat didefinisikan sebagai variabel yang memengaruhi kekuatan atau arah hubungan antara komunikasi interpersonal tenaga kesehatan dan kepuasan pasien, namun tidak sepenuhnya mengubah atau menjelaskan hubungan tersebut (Fidell et al., 2006). Artinya, meskipun kepercayaan pasien berperan sebagai mediator dalam memperkuat efek komunikasi interpersonal terhadap kepuasan, hubungan langsung antara komunikasi interpersonal dan kepuasan pasien tetap signifikan. Dengan kata lain, kepercayaan pasien hanya sebagian menjembatani pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kepuasan, sehingga efek mediasi yang terjadi bersifat parsial dan menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal tetap memiliki kontribusi langsung terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RS Mitra Medika Batanghari. Dalam praktik pelayanan kesehatan, komunikasi interpersonal yang efektif antara tenaga medis dan pasien dapat membentuk kepercayaan yang menjadi jembatan menuju kepuasan (Jiang et al., 2024). Misalnya, ketika seorang perawat menjelaskan prosedur medis dengan bahasa yang mudah dipahami, menunjukkan empati terhadap kekhawatiran pasien, dan secara aktif mendengarkan keluhan, pasien akan merasa dihargai dan aman. Kepercayaan yang terbentuk dari interaksi tersebut membuat pasien lebih terbuka, kooperatif, dan merasa puas terhadap keseluruhan pengalaman pelayanan. Dengan demikian, kepercayaan berfungsi sebagai mekanisme psikologis yang menghubungkan kualitas komunikasi dengan persepsi kepuasan.

Penelitian ini senada dengan penelitian sebelumnya. Komunikasi interpersonal yang diarahkan pada evaluasi positif dari pasien telah didokumentasikan dalam berbagai studi. Praktisi medis yang menunjukkan sikap ramah dan menarik serta melibatkan pasien dalam pengambilan keputusan memperoleh penilaian positif dari pasien. Dalam konteks ini, pasien menganggap keterampilan komunikasi interpersonal tenaga kesehatan secara positif dan percaya bahwa tenaga kesehatan memahami riwayat medis mereka secara komprehensif serta mampu mengoordinasikan perawatan secara efektif dengan mengintegrasikan informasi relevan dalam perawatan kini dan mendatang. Tenaga medis yang mengadopsi praktik komunikasi interpersonal yang responsif juga menunjukkan tingkat kepuasan

pasien yang lebih tinggi dibandingkan dengan mereka yang tidak (Hong & Oh, 2020). Penelitian lain mengungkapkan hasil yang serupa. Ketika tenaga kesehatan mendiskusikan pilihan pengobatan secara terbuka dan menerima masukan dari pasien (Dutta-Bergman, 2005), menyampaikan informasi yang memadai, menggunakan perhatian verbal secara efektif, serta menunjukkan empati dan keterampilan mendengarkan aktif, pasien cenderung melaporkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi terhadap pelayanan kesehatan (Ong et al., 2000). Wanzer dkk. (2004) menyelidiki dua aspek kepuasan, yakni terhadap komunikasi dan terhadap perawatan medis. Faktor seperti kedekatan emosional, kemampuan mendengarkan, dan empati menghasilkan kepuasan komunikasi yang tinggi, sementara kejelasan informasi dan responsivitas verbal meningkatkan kepuasan terhadap aspek medis pelayanan. Berdasarkan Uncertainty Reduction Theory. Interaksi sosial yang terbuka dan berbasis komunikasi interpersonal mampu mereduksi kecemasan serta ambiguitas pasien, sehingga menghasilkan pengalaman kepuasan yang lebih tinggi (Wanzer et al., 2004). Efek

Mediasi Kepuasan Pasien pada Pengaruh Kepercayaan Pasien terhadap Loyalitas Pasien pada Pasien Rawat Jalan

Hasil analisis mediasi menunjukkan bahwa kepercayaan pasien berperan sebagai mediator parsial antara komunikasi interpersonal dan loyalitas pasien. Artinya, meskipun komunikasi interpersonal berkontribusi langsung terhadap loyalitas, kepercayaan pasien memperkuat hubungan tersebut tanpa sepenuhnya menggantikan efek komunikasi. Ini mencerminkan mediasi parsial, di mana komunikasi tetap berpengaruh langsung, namun diperkuat oleh kepercayaan sebagai mediator. Penelitian pendukung lainnya dilakukan oleh Yunita Sari et al. (2025) di RS Pertamina Bintang Amin, yang menguji pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas pasien dengan kepuasan sebagai mediator. Meskipun fokus utama adalah kepuasan, studi ini menegaskan bahwa kepercayaan pasien memiliki efek langsung dan tidak langsung terhadap loyalitas. Kepercayaan dibangun melalui pengalaman positif dan komunikasi interpersonal yang konsisten, yang pada akhirnya mendorong pasien untuk tetap loyal terhadap penyedia layanan. Penelitian ini memperkuat peran kepercayaan sebagai mediator parsial dalam hubungan antara komunikasi dan loyalitas. Pelayanan berkualitas dalam institusi kesehatan tidak hanya memberikan dampak langsung terhadap loyalitas pasien, tetapi juga memengaruhi kepuasan konsumen yang berperan sebagai mediator. Ketika pasien menerima layanan yang unggul dalam aspek keandalan, responsivitas, empati, dan fasilitas fisik, mereka memperoleh pengalaman positif yang secara signifikan memperkuat kecenderungan untuk tetap menggunakan layanan kesehatan secara berkelanjutan (Yunita Sari et al., 2025). Studi oleh lain Nuryakin, Safitri, dan Puji Rahayu (2021) menunjukkan bahwa kepuasan pasien berkontribusi pada peningkatan kepercayaan terhadap rumah sakit, yang pada gilirannya mendorong loyalitas jangka panjang. Oleh karena itu, penguatan seluruh dimensi kualitas pelayanan menjadi esensial dalam strategi institusional untuk membangun dan mempertahankan hubungan yang berkelanjutan dengan pasien.

Efek Mediasi Kepercayaan Pasien dan Kepuasan Pasien secara Berurutan pada Pengaruh Komunikasi *Interpersonal* Tenaga Kesehatan terhadap Loyalitas Pasien pada Pasien Rawat Jalan

Hasil analisis serial mediation menunjukkan bahwa kepercayaan pasien dan kepuasan pasien secara berurutan memediasi pengaruh komunikasi *interpersonal* tenaga kesehatan terhadap loyalitas pasien pada pasien rawat jalan di RS Mitra Medika Batanghari. Temuan analisis serial mediation tersebut menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal tenaga kesehatan tidak hanya berdampak langsung terhadap loyalitas pasien, tetapi juga secara bertahap memengaruhi dua variabel psikologis penting, kepercayaan dan kepuasan pasien, yang kemudian berkontribusi terhadap loyalitas secara tidak langsung. Dalam model ini, komunikasi interpersonal yang efektif membangun kepercayaan terlebih dahulu, yang kemudian meningkatkan kepuasan, dan akhirnya mendorong loyalitas pasien secara berkelanjutan. Proses ini mencerminkan jalur mediasi berurutan, di mana setiap variabel memainkan peran transisional yang memperkuat efek dari variabel sebelumnya. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa kualitas

layanan yang dirasakan memiliki dampak positif terhadap kepuasan dan kepercayaan pelanggan, yang kemudian berkontribusi pada loyalitas atau niat pembelian ulang. Studi oleh lain menegaskan bahwa kepercayaan pelanggan secara signifikan memengaruhi kepuasan, sementara kualitas layanan berperan sebagai mediator dalam hubungan tersebut (Kassim & Asiah Abdullah, 2010). Penelitian lain (Saleem et al., 2017) menyatakan bahwa kepercayaan berdampak langsung terhadap loyalitas, dengan kepuasan sebagai perantara yang memperkuat efeknya. Selain itu, temuan dari Ginting (2023) menunjukkan bahwa kepercayaan konsumen meningkatkan kemungkinan pembelian ulang, di mana kepuasan menjadi penghubung dalam proses tersebut. Kusumo (2022) juga menemukan bahwa kepuasan dapat menjadi penghubung antara kualitas layanan dan niat pembelian ulang, mendukung model mediasi yang sama.

Dalam pengujian lebih lanjut, diketahui bahwa kepercayaan dapat memengaruhi niat loyalitas secara tidak langsung melalui kualitas layanan yang dirasakan dan kepuasan pelanggan, menunjukkan adanya mediasi serial. Persepsi terhadap kualitas layanan berpengaruh pada niat pembelian ulang, dengan kepuasan sebagai mediator. (Su et al., 2016) Penelitian lain dalam konteks layanan kesehatan juga memperkuat peran kepuasan pasien sebagai mediator antara kualitas layanan dan perilaku pasien. Temuan-temuan tersebut konsisten, bahwa interaksi antara kepercayaan, kepuasan, dan persepsi kualitas layanan membentuk fondasi bagi loyalitas jangka panjang (Agyapong et al., 2018). Penelitian oleh (Btari et al., 2023). di Banyumas mendukung struktur mediasi ini. Mereka menemukan bahwa keterampilan komunikasi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas melalui kepercayaan sebagai mediator awal, yang kemudian memengaruhi kepuasan dan loyalitas pasien. Studi ini menegaskan bahwa komunikasi yang baik tidak hanya menciptakan persepsi positif, tetapi juga membentuk fondasi kepercayaan yang diperlukan untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas. Selanjutnya, penelitian oleh Yunita Sari et al. (2025) di menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan pasien berpengaruh langsung terhadap loyalitas, dengan kepuasan sebagai mediator yang memperkuat hubungan tersebut. Meskipun tidak secara eksplisit menggunakan model serial mediation, struktur hubungan yang ditemukan dalam studi tersebut mengindikasikan bahwa kepercayaan dan kepuasan dapat berfungsi sebagai mediator berurutan dalam konteks komunikasi interpersonal (Yunita Sari et al., 2025).

SIMPULAN

Kepercayaan pasien berperan sebagai variabel mediator dalam pengaruh komunikasi *interpersonal* tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien pada pasien rawat jalan di RS Mitra Medika Batanghari. Kepuasan pasien berperan sebagai variabel mediator dalam pengaruh kepercayaan pasien terhadap loyalitas pasien pada pasien rawat jalan di RS Mitra Medika Batanghari. Kepercayaan pasien dan kepuasan pasien secara berurutan memediasi pengaruh komunikasi *interpersonal* tenaga kesehatan terhadap loyalitas pasien pada pasien rawat jalan di RS Mitra Medika Batanghari.

DAFTAR PUSTAKA

- Agyapong, A., Afi, J. D., & Kwateng, K. O. (2018). Examining the effect of perceived service quality of health care delivery in Ghana on behavioural intentions of patients: The mediating role of customer satisfaction. *International Journal of Healthcare Management*, 11(4), 276–288. <https://doi.org/10.1080/20479700.2017.1326703>
- Btari, A. S., Latifatul Ilma, D., & Pratiwi, H. (2023). Pengaruh Keterampilan Komunikasi Apoteker di Banyumas Terhadap Tingkat Kepercayaan dan Loyalitas Masyarakat Baturraden. *PHARMACEUTICAL JOURNAL OF INDONESIA*, 2023(2), 165–170. <http://.pji.ub.ac.id>
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2017). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage publications.
- Dutta-Bergman, M. J. (2005). The Relation Between Health-Oriented, Provider-Patient Communication, and Satisfaction: An Individual-Difference Approach. *Health Communication*, 18(3), 291–303. https://doi.org/10.1207/s15327027hc1803_6

- Fidell, L. S., Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (2006). Using Multivariate Statistics (5th Edition). In *Pearson*.
- Friedel, A. L., Siegel, S., Kirstein, C. F., Gerigk, M., Bingel, U., Diehl, A., Steidle, O., Hauptelshofer, S., Andermahr, B., Chmielewski, W., & Kreitschmann-Andermahr, I. (2023). *Measuring Patient Experience and Patient Satisfaction-How Are We Doing It and Why Does It Matter? Measuring Patient Experience and Patient Satisfaction-How Are We Doing It and Why Does It Matter? A Comparison of European and U.S. American Approaches*. <https://doi.org/10.3390/healthcare11060797>
- Ginting, Y. M., Chandra, T., Miran, I., & Yusriadi, Y. (2023). Repurchase intention of e-commerce customers in Indonesia: An overview of the effect of e-service quality, e-word of mouth, customer trust, and customer satisfaction mediation. *International Journal of Data and Network Science*, 7(1), 329–340. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2022.10.001>
- Hong, H., & Oh, H. J. (2020). The Effects of Patient-Centered Communication: Exploring the Mediating Role of Trust in Healthcare Providers. *Health Communication*, 35(4), 502–511. <https://doi.org/10.1080/10410236.2019.1570427>
- Jiang, S., Wu, Z., Zhang, X., Ji, Y., Xu, J., Liu, P., Liu, Y., Zheng, J., Zhao, L., & Chen, J. (2024). How does patient-centered communication influence patient trust?: The roles of patient participation and patient preference. *Patient Education and Counseling*, 122, 108161. <https://doi.org/10.1016/j.pec.2024.108161>
- Kassim, N., & Asiah Abdullah, N. (2010). The effect of perceived service quality dimensions on customer satisfaction, trust, and loyalty in e-commerce settings. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 22(3), 351–371. <https://doi.org/10.1108/13555851011062269>
- Kotler, P., Keller, K., Ang, S., Tan, C., & Leong, S. (2018). *Marketing management: an Asian perspective*. <https://www.academia.edu/download/58052402/marketingmanagement-an-asian-perspective-5th-edit.pdf>
- Kusumo, M., & Vidyanata, D. (2022). The Mediating Role Of Customer Satisfaction On Repurchase Intention: An Evidence Fromthe Service Industry. *Jurnal Entrepreneur Dan Entrepreneurship*, 11(1), 71–88. <https://doi.org/10.37715/jee.v11i1.3120>
- Ong, L. M. L., Visser, M. R. M., Lammes, F. B., & de Haes, J. C. J. M. (2000). Doctor–Patient communication and cancer patients’ quality of life and satisfaction. *Patient Education and Counseling*, 41(2), 145–156. [https://doi.org/10.1016/S0738-3991\(99\)00108-1](https://doi.org/10.1016/S0738-3991(99)00108-1)
- Safitri Puji Rahayu, Nuryakin, & Arni Surwanti. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan dan Kepuasan Pasien BPJS. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 5(1), 65–72. <https://doi.org/10.56338/mppki.v5i1.1882>
- Saleem, M. A., Zahra, S., & Yaseen, A. (2017). Impact of service quality and trust on repurchase intentions – the case of Pakistan airline industry. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 29(5), 1136–1159. <https://doi.org/10.1108/APJML-10-2016-0192>
- Su, L., Swanson, S. R., & Chen, X. (2016). The effects of perceived service quality on repurchase intentions and subjective well-being of Chinese tourists: The mediating role of relationship quality. *Tourism Management*, 52, 82–95. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2015.06.012>
- Sugiyono. (2012). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D. Bandung: Alfabeta. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D. Bandung: Alfabeta*. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Wanzer, M. B., Booth-Butterfield, M., & Gruber, K. (2004). Perceptions of Health Care Providers’ Communication: Relationships Between Patient-Centered Communication and Satisfaction. *Health Communication*, 16(3), 363–384. https://doi.org/10.1207/S15327027HC1603_6
- Yunita Sari, Lita Monalysa, Ridwansyah, Titiek Arafiani Ruray, & Reza Hardian Pratama. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pasien Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Swabumi*, 13(1), 29–38.