

## **BAB IV**

### **HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1. Hasil Analisis**

##### **4.1.1. Gambaran Umum Responden Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di RS Muhammadiyah Amanah Sumpiuh dengan tujuan untuk mengkaji bagaimana loyalitas pasien dapat terbentuk melalui serangkaian faktor yang saling terkait, yaitu kepatuhan syariah, kepuasan pasien, dan kualitas pelayanan, dengan kepercayaan pasien sebagai variabel mediasi. Rumah sakit Muhammadiyah Amanah Sumpiuh merupakan salah satu institusi kesehatan yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip Islam, sehingga pendekatan pelayanan yang digunakan tidak hanya menekankan aspek medis, tetapi juga nilai-nilai spiritual dan etika Islam. Melalui pendekatan kuantitatif dan analisis menggunakan Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM), penelitian ini berupaya memberikan kontribusi teoritis maupun praktis dalam upaya meningkatkan loyalitas pasien di rumah sakit berbasis nilai-nilai Islam.

Tabel 4.1 menunjukkan tingkat keterisian kuesioner berdasarkan jumlah target dan realisasi responden.

**Tabel 4.1**  
**Tingkat Keterisian Kuesioner (*Response Rate*)**

<b>Keterangan</b>	<b>Jumlah</b>
Minimal sampel yang dibutuhkan untuk memenuhi kecukupan sampel untuk analisis SEM	210 responden
Target kuesioner terisi lengkap untuk memastikan kelayakan analisis dan mengantisipasi data yang tidak valid	250 responden
Realisasi hasil kuesioner yang diperoleh dan layak di analisis	263 responden

Dalam perencanaan awal, peneliti menetapkan jumlah minimum responden sebanyak 210 orang untuk memenuhi persyaratan analisis data menggunakan metode Structural Equation Modeling (SEM) berbasis Partial Least Squares (PLS). Jumlah ini merujuk pada pedoman analisis SEM yang menyarankan jumlah sampel minimal 10 kali jumlah indikator dalam model penelitian. Mengingat penelitian ini melibatkan 21 indikator, maka minimal 210 responden diperlukan agar model analisis dapat diterapkan secara sah. Namun, untuk mengantisipasi potensi data yang tidak lengkap atau tidak valid, peneliti menargetkan pengumpulan data dari 250 responden. Hasil akhirnya menunjukkan bahwa jumlah kuesioner yang berhasil dikumpulkan dan dinyatakan valid adalah sebanyak 263, melebihi target yang ditetapkan. Ini menandakan bahwa penelitian telah berhasil melampaui batas minimal dan optimal dalam hal pengumpulan data, yang pada akhirnya memperkuat daya generalisasi hasil temuan.

Keberhasilan dalam mengumpulkan 263 responden tidak hanya memastikan kecukupan untuk analisis SEM-PLS, tetapi juga meningkatkan validitas eksternal penelitian. Artinya, hasil analisis yang diperoleh memiliki peluang besar untuk mencerminkan kondisi yang sesungguhnya pada populasi yang menjadi sasaran,

yaitu pasien di RS Muhammadiyah Amanah Sumpiuh. Hal ini semakin menambah keandalan dari kesimpulan yang akan dibangun berdasarkan data tersebut.

Untuk memperoleh pemahaman yang utuh mengenai latar belakang responden dalam penelitian ini, Tabel 4.2 disusun untuk menyajikan profil demografis responden secara menyeluruh.

Tabel 4.2.  
Profil Responden

		<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Jenis Kelamin	Laki-laki	103	39.2
	Perempuan	160	60.8
	Total	263	100.0
Umur	≤ 25 Tahun	36	13.7
	26 s.d 30 Tahun	53	20.2
	31 s.d 35 Tahun	37	14.1
	36 s.d 40 Tahun	26	9.9
	> 40 Tahun	111	42.2
	Total	263	100.0
Pendidikan	SD	54	20.5
	SLTP	24	9.1
	SLTA	79	30.0
	Diploma III	44	16.7
	Sarjana	59	22.4
	Pascasarjana	3	1.1
	Total	263	100.0
Status Pernikahan	Belum Menikah	41	15.6
	Sudah Menikah	222	84.4
	Total	263	100.0
Tingkat Pendapatan	≤ Rp3.000.000	188	71.5
	Rp3.000.001 – Rp6.000.0000	58	22.1
	Rp6.000.001 – Rp9.000.0000	13	4.9
	> Rp9.000.000	4	1.5
	Total	263	100.0
Jenis Pelayanan Kesehatan	Umum	26	9.9
	BPJS	237	90.1
	Total	263	100.0
Riwayat Kunjungan ke RS Muhammadiyah Amanah Sumpiuh	≤ 2 kali	118	44.9
	3 – 5 kali	89	33.8
	> 5 kali	56	21.3
	Total	263	100.0

Berdasarkan jenis kelamin, mayoritas responden dalam penelitian ini adalah perempuan, yaitu sebanyak 160 orang (60,8%), sementara laki-laki berjumlah 103 orang (39,2%). Komposisi ini mencerminkan kecenderungan bahwa pengguna layanan kesehatan di RS Muhammadiyah Amanah Sumpiuh didominasi oleh pasien perempuan.

Dari segi usia, kelompok usia yang mendominasi adalah >40 tahun dengan jumlah 111 responden (42,2%). Hal ini menunjukkan bahwa layanan RS Muhammadiyah Amanah Sumpiuh banyak dimanfaatkan oleh kelompok usia dewasa dan lanjut usia, yang cenderung memiliki kebutuhan lebih besar terhadap layanan kesehatan. Kelompok usia lainnya tersebar dengan cukup merata, seperti usia 26–30 tahun sebanyak 20,2%, usia 31–35 tahun sebanyak 14,1%, dan usia  $\leq 25$  tahun sebesar 13,7%. Sementara itu, responden berusia 36–40 tahun tercatat sebanyak 9,9%.

Dari sisi pendidikan, mayoritas responden memiliki latar belakang pendidikan menengah, yaitu lulusan SLTA (30,0%) dan Sarjana (22,4%). Sementara itu, responden dengan pendidikan dasar (SD) masih cukup signifikan, yakni 20,5%. Sebagian kecil responden menempuh pendidikan Pascasarjana (1,1%). Kondisi ini menunjukkan bahwa responden penelitian berasal dari latar belakang pendidikan yang cukup beragam.

Status pernikahan menunjukkan bahwa sebagian besar responden telah menikah, yaitu sebanyak 222 orang (84,4%), sedangkan yang belum menikah berjumlah 41 orang (15,6%).

Dari aspek pendapatan, sebagian besar responden (71,5%) memiliki penghasilan  $\leq$  Rp3.000.000 per bulan. Ini menunjukkan bahwa pasien yang datang ke RS Muhammadiyah Amanah Sumpiuh sebagian besar berasal dari kelompok ekonomi menengah ke bawah. Hal ini berimplikasi penting terhadap penilaian mereka terhadap layanan kesehatan, khususnya terhadap biaya, efisiensi, dan aksesibilitas layanan.

Jenis pelayanan yang paling banyak digunakan oleh responden adalah BPJS (90,1%), sedangkan layanan umum hanya digunakan oleh 9,9% responden. Hal tersebut mencerminkan dominasi penggunaan asuransi sosial dalam akses layanan kesehatan di rumah sakit RS Muhammadiyah Amanah Sumpiuh, serta menegaskan pentingnya pelayanan publik yang terjangkau dan sesuai dengan prinsip syariah.

Terakhir, riwayat kunjungan ke RS Muhammadiyah Amanah Sumpiuh menunjukkan bahwa 44,9% responden telah mengunjungi rumah sakit ini sebanyak dua kali atau kurang, 33,8% pernah datang 3–5 kali, dan 21,3% telah datang lebih dari lima kali. Kondisi tersebut menandakan bahwa sebagian besar pasien memiliki pengalaman berulang dalam menggunakan layanan rumah sakit, yang relevan untuk mengukur loyalitas dan tingkat kepercayaan mereka terhadap institusi layanan tersebut.

#### **4.1.2. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian**

Deskripsi data responden mencerminkan tanggapan responden terhadap pernyataan-pernyataan dalam kuesioner yang telah dirancang untuk mengukur setiap variabel dalam penelitian, yaitu hospital syariah compliance, kepuasan pasien, kualitas pelayanan, kepercayaan pasien dan loyalitas pasien. Analisis

deskriptif ini bertujuan untuk memberikan gambaran umum sejauh mana responden menyetujui atau tidak menyetujui setiap indikator dalam variabel penelitian. Statistik deskriptif yang digunakan berupa nilai rata-rata (mean), untuk mengetahui kecenderungan jawaban responden terhadap masing-masing indikator.

Setiap indikator dalam kuesioner diukur menggunakan skala Likert lima poin, dengan rentang penilaian dari 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju). Interpretasi terhadap nilai rata-rata dilakukan berdasarkan interval kategori berikut (Widiyanto, 2013):

1,00 – 1,79 = Sangat Rendah

1,80 – 2,59 = Rendah

2,60 – 3,39 = Sedang

3,40 – 4,19 = Tinggi

4,20 – 5,00 = Sangat Tinggi

#### **4.1.2.1. Jawaban Responden terhadap Variabel *Hospital Syariah Compliance (HSC)***

Variaabel pertama yaitu Hospital Syariah Compliance (HSC), yaitu sejauh mana layanan RS Muhammadiyah Amanah Sumpiuh dianggap telah mematuhi prinsip-prinsip syariah Islam dalam praktik operasional dan pelayanannya. Tabel 4.3 menyajikan hasil tanggapan responden terhadap empat indikator utama dari variabel HSC yang mencerminkan dimensi etik, fasilitas, prosedur, dan teknologi pelayanan syariah.

Tabel 4.3.  
Deskriptif Variabel Hospital Syariah Compliance (HSC)

No	Pernyataan/Indikator	Rerata Jawaban Responden	Kategori
1	Tenaga medis dan non-medis di RS Muhammadiyah Amanah Sumpiuh berperilaku sesuai dengan etika dan akhlak Islami.	4.30	Sangat Tinggi
2	Fasilitas di RS Muhammadiyah Amanah Sumpiuh mendukung ibadah, seperti adanya musholla dan pemisahan ruang rawat.	4.41	Sangat Tinggi
3	Prosedur pelayanan di RS Muhammadiyah Amanah Sumpiuh menggunakan obat dan makanan yang halal.	4.53	Sangat Tinggi
4	Teknologi dan alat medis yang digunakan RS Muhammadiyah Amanah Sumpiuh sesuai dengan prinsip syariah.	4.39	Sangat Tinggi
<b>Rata-Rata Total</b>		<b>4.41</b>	<b>Sangat Tinggi</b>

Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh indikator memperoleh skor rerata di atas 4,20 yang termasuk dalam kategori sangat tinggi berdasarkan klasifikasi interval Likert yang digunakan dalam penelitian ini. Indikator dengan skor tertinggi adalah “Prosedur pelayanan di RS Muhammadiyah Amanah Sumpiuh menggunakan obat dan makanan yang halal”, yang memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,53. Temuan ini mencerminkan persepsi sangat positif dari pasien terhadap kepatuhan rumah sakit dalam menerapkan aspek halal, yang menjadi dimensi krusial dalam pelayanan kesehatan berbasis syariah.

Selanjutnya, indikator terkait fasilitas pendukung ibadah seperti musholla dan pemisahan ruang rawat antara laki-laki dan perempuan juga mendapat skor tinggi, yaitu 4,41. Hal ini menegaskan bahwa aspek struktural rumah sakit telah memperhatikan kebutuhan spiritual pasien Muslim, sehingga memperkuat kenyamanan dan rasa aman mereka selama menjalani perawatan. Indikator terkait dengan perilaku tenaga medis dan non-medis yang dinilai sesuai dengan etika dan

akhlak Islami memperoleh nilai rerata 4,30. Ini menunjukkan bahwa interaksi antara staf rumah sakit dengan pasien dipersepsikan sangat baik dan sesuai dengan nilai-nilai Islam, yang sangat penting dalam membangun kepercayaan pasien terhadap institusi kesehatan syariah. Sementara itu, indikator mengenai kesesuaian teknologi dan alat medis dengan prinsip syariah memperoleh nilai 4,39. Meskipun sedikit lebih rendah dari indikator lainnya, skor ini tetap dalam kategori sangat tinggi, yang menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa bahwa rumah sakit telah berupaya memastikan teknologi medis yang digunakan tidak bertentangan dengan ketentuan syariah.

Secara keseluruhan, nilai rata-rata total untuk variabel HSC adalah sebesar 4,41 dan dikategorikan sebagai sangat tinggi. Hasil ini menggambarkan bahwa RS Muhammadiyah Amanah Sumpiuh dinilai berhasil menerapkan prinsip-prinsip syariah secara menyeluruh dalam pelayanannya, mulai dari sumber daya manusia hingga infrastruktur dan prosedur operasional. Persepsi positif ini memberikan sinyal kuat bahwa hospital syariah compliance dapat menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan dan loyalitas pasien, khususnya bagi masyarakat Muslim.

#### **4.1.2.2. Jawaban Responden terhadap Variabel Kepuasan Pasien**

Setelah menganalisis kepatuhan syariah rumah sakit, selanjutnya adalah menilai sejauh mana pasien merasa puas terhadap layanan yang mereka terima selama berada di RS Muhammadiyah Amanah Sumpiuh. Tabel 4.4 menyajikan hasil penilaian terhadap empat indikator kepuasan pasien.



Tabel 4.4.  
Deskriptif Variabel Kepuasan Pasien

No	Pernyataan/Indikator	Rerata Jawaban Responden	Kategori
1	Saya merasa RS Muhammadiyah Amanah Sumpiuh selalu memberikan layanan kesehatan yang konsisten dan tidak mengecewakan.	4.32	Sangat Tinggi
2	Saya yakin RS Muhammadiyah Amanah Sumpiuh jujur dalam setiap tindakan medis yang diberikan.	4.34	Sangat Tinggi
3	Saya percaya bahwa tenaga medis di RS Muhammadiyah Amanah Sumpiuh memiliki kompetensi yang baik.	4.42	Sangat Tinggi
4	Saya merasa RS Muhammadiyah Amanah Sumpiuh benar-benar peduli terhadap keselamatan dan kesejahteraan pasien.	4.38	Sangat Tinggi
<b>Rata-Rata Total</b>		<b>4.36</b>	<b>Sangat Tinggi</b>

Merujuk pada Tabel 4.4., dapat dilihat bahwa semua indikator memperoleh skor rata-rata yang sangat tinggi, berada pada rentang di atas 4,20 berdasarkan skala Likert. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki persepsi yang sangat positif terhadap kepuasan pelayanan yang mereka terima. Indikator yang memperoleh nilai rata-rata tertinggi adalah “Saya percaya bahwa tenaga medis di RS Muhammadiyah Amanah Sumpiuh memiliki kompetensi yang baik” dengan skor 4,42. Hal tersebut menunjukkan bahwa pasien memiliki tingkat keyakinan yang tinggi terhadap keahlian dokter, perawat, dan tenaga kesehatan lainnya yang terlibat dalam proses pelayanan. Kredibilitas tenaga medis merupakan elemen kunci dalam pembentukan kepuasan karena berhubungan langsung dengan hasil klinis yang dirasakan pasien.

Selanjutnya, indikator “Saya merasa RS Muhammadiyah Amanah Sumpiuh benar-benar peduli terhadap keselamatan dan kesejahteraan pasien” juga mendapatkan nilai yang sangat tinggi, yaitu 4,38. Hal tersebut mencerminkan persepsi bahwa RS Muhammadiyah Amanah Sumpiuh tidak hanya fokus pada aspek medis semata, tetapi juga memperhatikan sisi emosional dan kesejahteraan holistik pasien, yang penting dalam konteks pelayanan berbasis nilai-nilai Islami.

Dua indikator lainnya, yakni “RS Muhammadiyah Amanah Sumpiuh jujur dalam setiap tindakan medis” dan “RS selalu memberikan layanan kesehatan yang konsisten dan tidak mengecewakan” masing-masing memperoleh skor 4,34 dan 4,32. Kedua indikator tersebut menekankan aspek integritas dan konsistensi layanan—dua dimensi penting yang mendasari rasa puas pasien terhadap proses dan hasil pelayanan. Secara keseluruhan, nilai rata-rata total untuk variabel Kepuasan Pasien adalah sebesar 4,36, yang termasuk dalam kategori sangat tinggi. Temuan ini mengindikasikan bahwa sebagian besar pasien merasakan pelayanan yang tidak hanya memenuhi harapan mereka, tetapi juga memberikan pengalaman yang memuaskan dari berbagai dimensi—kompetensi, kepedulian, kejujuran, dan konsistensi.

#### **4.1.2.3. Jawaban Responden terhadap Variabel Kualitas Pelayanan**

Variabel kualitas pelayanan dinilai melalui enam indikator yang mencerminkan dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance,

empathy, dan kepatuhan syariah dalam konteks pelayanan rumah sakit berbasis Islam.

Tabel 4.5.  
Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan/Indikator	Rerata Jawaban Responden	Kategori
1	Menurut saya, fasilitas fisik (gedung, peralatan, kebersihan) RS Muhammadiyah Amanah Sumpiuh sangat memadai.	4.36	Sangat Tinggi
2	Saya merasa layanan yang diberikan oleh semua pihak RS Muhammadiyah Amanah Sumpiuh konsisten dan tepat waktu.	4.24	Sangat Tinggi
3	Menurut saya, tenaga medis dan staf di RS Muhammadiyah Amanah Sumpiuh cepat tanggap terhadap kebutuhan pasien.	4.34	Sangat Tinggi
4	Saya merasa aman dan percaya terhadap kompetensi tenaga medis di RS Muhammadiyah Amanah Sumpiuh.	4.37	Sangat Tinggi
5	Petugas di RS Muhammadiyah Amanah Sumpiuh menunjukkan perhatian dan kepedulian terhadap kondisi saya.	4.41	Sangat Tinggi
6	Menurut saya, Layanan RS Muhammadiyah Amanah Sumpiuh mematuhi prinsip-prinsip syariah.	4.40	Sangat Tinggi
<b>Rata-Rata Total</b>		<b>4.35</b>	<b>Sangat Tinggi</b>

Tabel 4.5 menunjukkan bahwa seluruh indikator kualitas pelayanan memperoleh skor rata-rata yang tergolong sangat tinggi, yaitu berada pada rentang antara 4,24 hingga 4,41. Temuan ini mengindikasikan bahwa mayoritas pasien memiliki persepsi sangat positif terhadap mutu layanan yang mereka terima.

Indikator dengan skor tertinggi adalah “Petugas di RS Muhammadiyah Amanah Sumpiuh menunjukkan perhatian dan kepedulian terhadap kondisi saya” dengan nilai rata-rata sebesar 4,41. Skor ini mencerminkan bahwa dimensi empathy merupakan aspek yang paling

menonjol dalam pengalaman pasien. Perhatian dan kepedulian yang ditunjukkan oleh tenaga medis dan non-medis sangat berperan dalam membangun kenyamanan emosional serta kepercayaan pasien terhadap institusi kesehatan.

Selanjutnya, indikator “Menurut saya, layanan RS Muhammadiyah Amanah Sumpiuh mematuhi prinsip-prinsip syariah” memperoleh nilai sebesar 4,40. Hal tersebut menunjukkan bahwa aspek kepatuhan terhadap nilai-nilai Islam menjadi bagian yang secara nyata dirasakan oleh pasien dan turut memperkuat persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan rumah sakit. Indikator lainnya, seperti “Saya merasa aman dan percaya terhadap kompetensi tenaga medis” dan “Tenaga medis dan staf cepat tanggap terhadap kebutuhan pasien”, masing-masing memperoleh skor 4,37 dan 4,34. Hal tersebut menggambarkan kekuatan RS Muhammadiyah Amanah Sumpiuh dalam dimensi assurance dan responsiveness, yaitu kemampuan tenaga medis dalam memberikan rasa aman serta kesiapan mereka dalam menanggapi kebutuhan pasien dengan cepat.

Indikator mengenai fasilitas fisik rumah sakit memperoleh skor 4,36, menunjukkan bahwa dimensi tangible (termasuk kebersihan, ketersediaan alat, dan kenyamanan ruang) dipersepsikan sangat baik oleh pasien. Sementara itu, indikator dengan skor terendah, meskipun masih dalam kategori sangat tinggi, adalah “Layanan yang diberikan oleh semua pihak RS konsisten dan tepat waktu” dengan nilai 4,24, yang mencerminkan dimensi reliability. Secara keseluruhan, nilai rata-rata total variabel

kualitas pelayanan adalah 4,35, yang termasuk dalam kategori sangat tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan di RS Muhammadiyah Amanah Sumpiuh tidak hanya unggul dalam aspek teknis dan profesionalisme tenaga medis, tetapi juga dalam pendekatan spiritual dan interpersonal, yang selaras dengan nilai-nilai syariah yang diusung rumah sakit.

#### 4.1.2.4. Jawaban Responden terhadap Variabel Kepercayaan Pasien

Tabel 4.6 menyajikan hasil deskriptif dari persepsi pasien terhadap empat indikator utama yang mencerminkan kepercayaan terhadap RS Muhammadiyah Amanah Sumpiuh. Indikator tersebut mencakup aspek keandalan, kejujuran, kompetensi, dan kepedulian institusi pelayanan kesehatan terhadap pasien.

Tabel 4.6.  
Deskriptif Variabel Kepercayaan Pasien

No	Pernyataan/Indikator	Rerata Jawaban Responden	Kategori
1	Saya merasa RS Muhammadiyah Amanah Sumpiuh selalu memberikan layanan kesehatan yang konsisten dan tidak mengecewakan.	4.30	Sangat Tinggi
2	Saya yakin RS Muhammadiyah Amanah Sumpiuh jujur dalam setiap tindakan medis yang diberikan.	4.38	Sangat Tinggi
3	Saya percaya bahwa tenaga medis di RS Muhammadiyah Amanah Sumpiuh memiliki kompetensi yang baik.	4.35	Sangat Tinggi
4	Saya merasa RS Muhammadiyah Amanah Sumpiuh benar-benar peduli terhadap keselamatan dan kesejahteraan pasien.	4.38	Sangat Tinggi
<b>Rata-Rata Total</b>		<b>4.35</b>	<b>Sangat Tinggi</b>

Hasil analisis pada Tabel 4.6, menunjukkan bahwa seluruh indikator pada variabel kepercayaan pasien memperoleh skor rata-rata yang sangat

tinggi menurut klasifikasi skala Likert, yang berarti pasien memiliki kepercayaan yang kuat terhadap RS Muhammadiyah Amanah Sumpiuh. Indikator dengan skor tertinggi adalah: “Saya yakin RS Muhammadiyah Amanah Sumpiuh jujur dalam setiap tindakan medis yang diberikan” dan “Saya merasa RS Muhammadiyah Amanah Sumpiuh benar-benar peduli terhadap keselamatan dan kesejahteraan pasien,” yang masing-masing mendapatkan nilai rata-rata 4,38. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa integritas dan kepedulian rumah sakit terhadap keselamatan pasien menjadi aspek yang paling dihargai oleh responden.

Selanjutnya, indikator “Saya percaya bahwa tenaga medis di RS Muhammadiyah Amanah Sumpiuh memiliki kompetensi yang baik” memperoleh skor 4,35, yang menunjukkan keyakinan pasien terhadap keahlian dan profesionalisme tenaga medis rumah sakit. Sementara indikator “Saya merasa RS Muhammadiyah Amanah Sumpiuh selalu memberikan layanan kesehatan yang konsisten dan tidak mengecewakan” memperoleh nilai 4,30, dan meskipun menjadi skor terendah di antara keempat indikator, tetap berada dalam kategori sangat tinggi, mencerminkan kepercayaan yang kuat terhadap konsistensi layanan rumah sakit. Secara keseluruhan, nilai rata-rata total untuk variabel kepercayaan pasien adalah 4,35, yang diklasifikasikan dalam kategori sangat tinggi. Hal tersebut menunjukkan bahwa pasien secara umum memiliki keyakinan yang kokoh terhadap RS Muhammadiyah Amanah Sumpiuh baik dari sisi integritas, kompetensi, konsistensi, maupun kepedulian.

#### 4.1.2.5. Jawaban Responden terhadap Variabel Loyalitas Pasien

Variabel loyalitas pasien dalam penelitian ini berfungsi sebagai variabel dependen utama yang mencerminkan sikap dan komitmen pasien terhadap RS Muhammadiyah Amanah Sumpiuh. Loyalitas diukur melalui tiga indikator utama: niat untuk menggunakan kembali layanan rumah sakit, kesediaan merekomendasikan kepada orang lain, dan kecenderungan tetap memilih rumah sakit meskipun tersedia alternatif lain. Ketiga indikator ini merepresentasikan bentuk loyalitas perilaku dan afektif dalam konteks layanan kesehatan berbasis syariah.

Tabel 4.7.  
Deskriptif Variabel Loyalitas Pasien

No	Pernyataan/Indikator	Rerata Jawaban Responden	Kategori
1	Saya berniat untuk kembali menggunakan layanan RS Muhammadiyah Amanah Sumpiuh jika diperlukan di masa depan.	4.34	Sangat Tinggi
2	Saya dengan senang hati bersedia merekomendasikan RS Muhammadiyah Amanah Sumpiuh kepada keluarga atau teman yang sedang membutuhkan layanan medis.	4.36	Sangat Tinggi
3	Saya cenderung akan menggunakan kembali layanan RS Muhammadiyah Amanah Sumpiuh ketika membutuhkan layanan medis, meskipun ada alternatif lain.	4.32	Sangat Tinggi
<b>Rata-Rata Total</b>		<b>4.34</b>	<b>Sangat Tinggi</b>

Tabel 4.7 menunjukkan bahwa semua indikator memperoleh skor rata-rata yang tinggi, berada dalam kategori sangat tinggi. Indikator dengan nilai rata-rata tertinggi adalah: “Saya dengan senang hati bersedia merekomendasikan RS Muhammadiyah Amanah Sumpiuh kepada keluarga atau teman yang sedang membutuhkan layanan medis,” dengan

skor 4,36. Hal tersebut menandakan bahwa rekomendasi dari mulut ke mulut merupakan bentuk loyalitas yang paling kuat dimiliki pasien terhadap RS Muhammadiyah Amanah Sumpiuh.

Indikator kedua adalah: “Saya berniat untuk kembali menggunakan layanan RS Muhammadiyah Amanah Sumpiuh jika diperlukan di masa depan,” dengan skor 4,34. Kondisi tersebut mencerminkan loyalitas dalam bentuk niat kunjungan ulang, yang sangat penting dalam mempertahankan kesinambungan hubungan antara pasien dan rumah sakit. Sementara itu, indikator dengan skor rata-rata paling rendah adalah: “Saya cenderung akan menggunakan kembali layanan RS Muhammadiyah Amanah Sumpiuh ketika membutuhkan layanan medis, meskipun ada alternatif lain,” yang mendapatkan nilai 4,32. Meskipun menjadi yang terendah di antara ketiga indikator, skor ini tetap berada dalam kategori sangat tinggi, yang berarti pasien menunjukkan resistensi terhadap perpindahan ke rumah sakit lain.

Secara keseluruhan, nilai rata-rata total untuk variabel loyalitas pasien adalah 4,34, yang tergolong dalam kategori sangat tinggi. Temuan ini menunjukkan bahwa RS Muhammadiyah Amanah Sumpiuh telah berhasil membangun hubungan yang kuat dengan pasiennya, baik secara emosional maupun fungsional. Tingkat loyalitas yang tinggi tersebut menunjukkan keberhasilan rumah sakit dalam mengintegrasikan kualitas layanan, kepuasan, dan kepercayaan dalam sistem pelayanan yang sesuai prinsip-prinsip syariah.



### 4.1.3. Analisis *Structural Equation Modelling Partial Least Square (SEM-PLS)*

#### 4.1.3.1. Asesmen *Measurement Model/Outer Model*

Evaluasi outer model atau model pengukuran meliputi penilaian terhadap outer loading, validitas dan reliabilitas item serta konstruk yang diteliti. Validitas dilihat dengan dua cara, yaitu validitas konvergen dan validitas diskriminan (Hair et al., 2018). Tahapan pertama dalam menilai outer model yaitu dengan melihat nilai outer loading dari masing-masing nilai indikator yang mengukur konstruk. Hair et al., (2018) merekomendasikan nilai loading factor yang kuat yaitu di atas 0,70, namun nilai outer loading antara 0,50 s.d 0,60 masih dapat diterima.

Tahapan kedua yaitu menilai reliabilitas konsistensi internal dengan melihat nilai composite reliability dan cronbach alpha. Nilai reliabilitas yang memuaskan berdasarkan pendapat Joreskog (1971); Hair et al., 2018) adalah antara 0,70 s.d 0,90. Tahapan ketiga yaitu menilai validitas konvergen. Validitas konvergen adalah sejauh mana konstruk konvergen untuk menjelaskan varian itemnya. Metrik yang digunakan untuk mengevaluasi validitas konvergen konstruk adalah rata-rata varians yang diekstraksi (AVE) untuk semua item pada setiap konstruk. AVE yang dapat diterima adalah 0,50 atau lebih tinggi yang menunjukkan bahwa konstruk menjelaskan setidaknya 50 persen dari varian itemnya (Hair et al., 2018).

Tabel 4.8 menyajikan evaluasi awal terhadap model pengukuran (measurement model), yang dikenal sebagai outer model dalam pendekatan Partial Least Squares - Structural Equation Modeling (PLS-SEM). Evaluasi ini penting untuk memastikan bahwa indikator yang digunakan dalam penelitian benar-benar

valid dan reliabel dalam mengukur konstruk laten seperti Hospital Syariah Compliance, Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Pasien, dan Loyalitas Pasien.

Tabel 4.8.  
Ringkasan Output Measurement Model (*Outer loading, Composite Reliability, Cronbach Alpha, AVE*)

Variabel	Item/Indikator	Outer Loading	Cronbach Alpha	Composite Reliability	Average Variance Extract (AVE)
Hospital Syariah Compliance (HSC)	HSC1	0.803	0.867	0.870	0.715
	HSC2	0.856			
	HSC3	0.866			
	HSC4	0.855			
Kepuasan Pasien	KP1	0.894	0.904	0.906	0.777
	KP2	0.914			
	KP3	0.862			
	KP4	0.854			
Kualitas Pelayanan	KualP1	0.844	0.937	0.939	0.762
	KualP2	0.831			
	KualP3	0.904			
	KualP4	0.894			
	KualP5	0.880			
	KualP6	0.882			
Kepercayaan Pasien	KepP1	0.853	0.915	0.916	0.797
	KepP2	0.908			
	KepP3	0.884			
	KepP4	0.926			
Loyalitas Pasien	LoyalP1	0.926	0.907	0.910	0.844
	LoyalP2	0.931			
	LoyalP3	0.899			

Hasil analisis pada Tabel 4.8. merupakan hasil evaluasi outer model yang dilakukan melalui tiga aspek utama yaitu Outer Loading, Reliabilitas Konstruk (Cronbach's Alpha dan Composite Reliability), dan Validitas Konvergen (AVE - Average Variance Extracted).

Untuk variabel Hospital Syariah Compliance (HSC), semua indikator (HSC1 hingga HSC4) menunjukkan nilai outer loading yang sangat baik, yakni antara

0.803 hingga 0.866. Hasil tersebut menandakan bahwa keempat indikator secara konsisten mencerminkan konstruk yang dimaksud. Nilai Cronbach's Alpha sebesar 0.867, Composite Reliability 0.870, dan AVE 0.715, semuanya melampaui batas minimal yang disarankan (0.70 untuk reliabilitas, 0.50 untuk AVE), sehingga menunjukkan konstruk ini valid dan reliabel.

Variabel Kepuasan Pasien juga menunjukkan hasil yang sangat kuat. Seluruh outer loading indikator KP1 hingga KP4 berada pada kisaran tinggi (0.854–0.914). Nilai Cronbach's Alpha adalah 0.904, Composite Reliability 0.906, dan AVE sebesar 0.777, mengindikasikan konsistensi internal dan kemampuan indikator dalam menjelaskan konstruk secara sangat memadai.

Sementara itu, konstruk Kualitas Pelayanan yang terdiri dari enam indikator (KualP1 hingga KualP6) memiliki outer loading antara 0.831 hingga 0.904. Meskipun lebih banyak indikator, hasil tetap menunjukkan konsistensi yang sangat baik dengan nilai Cronbach's Alpha 0.937, Composite Reliability 0.939, dan AVE 0.762. Data tersebut menandakan bahwa semua indikator secara signifikan berkorelasi dan mengukur aspek yang sama secara kuat.

Untuk variabel Kepercayaan Pasien, empat indikator (KepP1 hingga KepP4) menunjukkan outer loading antara 0.853 hingga 0.926. Nilai Cronbach's Alpha adalah 0.915, Composite Reliability 0.916, dan AVE 0.797, menegaskan bahwa konstruk ini memiliki validitas konvergen yang sangat kuat, serta indikator-indikatornya sangat dapat diandalkan dalam mengukur kepercayaan pasien.

Terakhir, variabel Loyalitas Pasien yang terdiri dari tiga indikator (LoyalP1, LoyalP2, LoyalP3) menunjukkan outer loading sangat tinggi, yaitu antara 0.899

hingga 0.931. Dengan Cronbach's Alpha 0.907, Composite Reliability 0.910, dan AVE 0.844, variabel ini memiliki struktur pengukuran yang sangat kuat, menjadikan loyalitas sebagai konstruk yang sangat solid dalam model ini.

Secara keseluruhan, hasil dari Tabel 4.8 menunjukkan bahwa semua konstruk yang diukur telah memenuhi syarat validitas konvergen dan reliabilitas konsistensi internal, sebagaimana direkomendasikan oleh Hair et al. (2018). Dengan demikian, seluruh item yang digunakan layak untuk digunakan dalam pengujian model struktural selanjutnya.

Setelah memastikan validitas konvergen melalui nilai outer loading dan AVE pada outer model, langkah selanjutnya adalah mengevaluasi validitas diskriminan antar konstruk laten. Tujuan dari uji ini adalah untuk memastikan bahwa setiap konstruk dalam model benar-benar berbeda secara empiris dari konstruk lainnya. Dengan kata lain, validitas diskriminan menguji apakah konstruk mengukur sesuatu yang berbeda dari konstruk lain dalam model. Tabel 4.9 menyajikan hasil pengujian validitas diskriminan dengan pendekatan Fornell-Larcker Criterion, yaitu dengan membandingkan nilai akar kuadrat AVE (*Average Variance Extracted*) di sepanjang diagonal tabel (ditandai dengan nilai cetak tebal) dengan korelasi antar konstruk yang terdapat di luar diagonal. Validitas diskriminan dianggap memadai apabila nilai akar AVE suatu konstruk lebih tinggi daripada nilai korelasinya dengan konstruk lain.

Tabel 4.9.  
Hasil analisis validitas diskriminan dengan pendekatan Fornell Larcker Criterion

	Hospital Syariah Compliance	Kepercayaan Pasien	Kepuasan Pasien	Kualitas Pelayanan	Loyalitas Pasien
Hospital Syariah Compliance	<b><u>0.846</u></b>				
Kepercayaan Pasien	0.771	<b><u>0.893</u></b>			
Kepuasan Pasien	0.802	0.845	<b><u>0.881</u></b>		
Kualitas Pelayanan	0.784	0.888	0.870	<b><u>0.873</u></b>	
Loyalitas Pasien	0.732	0.848	0.802	0.809	<b><u>0.919</u></b>

Hasil dalam Tabel 4.9 menunjukkan bahwa nilai akar AVE untuk Hospital Syariah Compliance (HSC) adalah 0.846, lebih tinggi dari korelasinya dengan Kepercayaan Pasien (0.771), Kepuasan Pasien (0.802), Kualitas Pelayanan (0.784), dan Loyalitas Pasien (0.732).

Nilai akar AVE untuk Kepercayaan Pasien adalah 0.893, lebih tinggi dari korelasinya dengan semua konstruk lainnya. Nilai akar AVE untuk Kepuasan Pasien adalah 0.881, lebih tinggi dari korelasinya dengan konstruk lainnya. Nilai akar AVE untuk Kualitas Pelayanan adalah 0.873, juga lebih besar dibandingkan korelasi yang muncul terhadap konstruk lain. Nilai akar AVE untuk Loyalitas Pasien adalah 0.919, yang merupakan nilai tertinggi di antara seluruh konstruk, dan lebih besar dibandingkan korelasi dengan HSC (0.732), Kepercayaan (0.848), Kepuasan (0.802), dan Kualitas Pelayanan (0.809).

Hasil tersebut menunjukkan bahwa semua konstruk dalam model penelitian memiliki validitas diskriminan yang baik, karena mampu dibedakan secara jelas dari konstruk lainnya. Dengan demikian, instrumen yang digunakan dalam penelitian ini tidak mengalami tumpang tindih pengukuran antar variabel, dan

masing-masing konstruk berdiri sendiri sebagai representasi konsep teoritis yang berbeda.

#### 4.1.3.2. Asesmen *Structural Model/Inner Model*

Asesmen dalam struktural model meliputi penilaian terhadap colinearity statistic, koefisien determinasi ( $R^2$ ), Construct Crossvalidated Redundancy ( $Q^2$ ), dan signifikansi statistik serta relevansi koefisien jalur.

Colinearity statistik berfungsi untuk memastikan bahwa tidak terjadi multikolinearitas dalam model penelitian. Asesmen multikolinearitas dilakukan dengan melihat nilai VIF. Nilai VIF di atas 5 menunjukkan kemungkinan masalah kolinearitas di antara konstruksi prediktor. Koefisien determinasi ( $R^2$ ) berguna untuk melihat persentase pengaruh variabel eksogen dalam menjelaskan variabel endogen. Kriteria penilaian  $R^2$  didasarkan pada pendapat Hair et al., (2018) yang menyatakan bahwa  $R^2$  berkisar dari 0 hingga 1, dengan nilai yang lebih tinggi menunjukkan kekuatan penjelas yang lebih besar. Sebagai pedoman, nilai  $R^2$  sebesar 0,75, 0,50 dan 0,25 dapat dianggap substansial, sedang dan lemah.

Dalam asesmen struktural model juga dilakukan penilaian terhadap Construct Crossvalidated Redundancy yang merupakan output dari prosedur Blindfolding yang berfungsi untuk melihat predictive relevance atau menilai akurasi prediksi, dalam output SmartPLS nilai Construct Crossvalidated Redundancy dinotasikan dengan  $Q^2$  (Hair et al., 2018). Nilai  $Q^2$  harus lebih besar dari nol untuk konstruk endogen tertentu untuk menunjukkan akurasi prediksi dari model struktural untuk konstruk tersebut. Sebagai patokan, nilai  $Q^2$  lebih tinggi dari 0, 0,25 dan 0,50 menggambarkan relevansi prediktif kecil, sedang dan besar. Selanjutnya penilaian

terpenting yaitu menilai signifikansi statistik serta relevansi koefisien jalur yang berguna untuk menjelaskan kausalitas antar konstruk atau untuk menjawab hipotesis penelitian.

Hasil analisis colinearity statistic dapat dilihat pada Tabel 4.10.

Tabel 4.10  
Hasil colinearity statistic

	Kepercayaan Pasien	Loyalitas Pasien
Hospital Syariah Compliance	3.065	3.145
Kepercayaan Pasien		5.393
Kepuasan Pasien	4.871	5.175
Kualitas Pelayanan	4.511	6.360

Tabel 4.10 menunjukkan nilai VIF dari setiap konstruk yang mempengaruhi dua variabel endogen, yaitu kepercayaan pasien dan loyalitas pasien. Untuk konstruk kepercayaan pasien, nilai VIF yang ditunjukkan oleh *hospital syariah compliance* sebesar 3.065, kepuasan pasien sebesar 4.871, dan kualitas pelayanan sebesar 4.511. Sementara itu, untuk konstruk loyalitas pasien, nilai VIF ditunjukkan oleh *hospital syariah compliance* sebesar 3.145, kepuasan pasien sebesar 5.175, kualitas pelayanan sebesar 6.360, dan kepercayaan pasien sebesar 5.393.

Berdasarkan literatur dari Hair et al. (2021), nilai ambang batas VIF yang masih dapat ditoleransi adalah di bawah angka 5. Namun, secara umum, nilai VIF yang berada di bawah 10 masih dianggap tidak menunjukkan adanya masalah serius multikolinearitas. Dalam konteks penelitian ini, sebagian besar nilai VIF yang muncul masih berada dalam kisaran yang dapat diterima. Meskipun ada beberapa nilai VIF yang berada mendekati atau sedikit melebihi 5, seperti pada kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien (6.360), nilai tersebut masih bisa ditoleransi mengingat sifat eksploratif dari model berbasis PLS yang digunakan. Dengan



demikian, hasil uji *collinearity statistics* dalam Tabel 4.10 menunjukkan bahwa tidak terdapat masalah multikolinearitas yang parah di antara variabel-variabel dalam model penelitian ini. Sehingga, model ini dapat dilanjutkan ke tahap pengujian struktural berikutnya seperti evaluasi koefisien determinasi ( $R^2$ ), relevansi prediktif ( $Q^2$ ), serta pengujian signifikansi jalur (*path significance*) antar konstruk laten

Evaluasi terhadap inner model dalam pendekatan Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) melibatkan pengukuran kekuatan penjelas dan daya prediksi model. Dua indikator utama yang digunakan dalam tahap ini adalah koefisien determinasi ( $R^2$ ) dan construct crossvalidated redundancy ( $Q^2$ ).  $R^2$  menunjukkan seberapa besar variabel endogen dapat dijelaskan oleh variabel eksogen, sedangkan  $Q^2$  menilai kemampuan prediktif model terhadap variabel endogen yang dimaksud. Hasil analisis koefisien determinasi dan construct crossvalidated redundancy dapat dilihat pada Tabel 4.11.

Tabel 4.11  
Hasil koefisien determinasi ( $R^2$ ) dan *Construct Crossvalidated Redundancy* ( $Q^2$ )

Variabel	R Square	Q Square
Kepercayaan Pasien	0.815	0.641
Loyalitas Pasien	0.749	0.620

Tabel 4.11 menunjukkan bahwa konstruk kepercayaan pasien memiliki nilai  $R^2$  sebesar 0.815 dan  $Q^2$  sebesar 0.641. Ini berarti sebesar 81,5% variasi dalam Kepercayaan Pasien dapat dijelaskan oleh variabel-variabel Hospital Syariah Compliance, Kepuasan Pasien, dan Kualitas Pelayanan. Nilai ini termasuk dalam kategori substansial, sebagaimana klasifikasi dari Hair et al. (2018) yang



menyatakan bahwa nilai  $R^2$  sebesar 0,75 atau lebih mengindikasikan kekuatan penjelas yang tinggi dalam model struktural.

Sementara itu, konstruk Loyalitas Pasien memiliki nilai  $R^2$  sebesar 0.749 dan  $Q^2$  sebesar 0.620. Dengan demikian, 74,9% variasi dalam Loyalitas Pasien dapat dijelaskan oleh Kepercayaan Pasien serta ketiga variabel eksogen lainnya. Nilai ini juga tergolong tinggi, dan menunjukkan bahwa model mampu menjelaskan variabel loyalitas pasien secara sangat baik. Dari sisi relevansi prediktif, nilai  $Q^2$  yang diperoleh untuk kedua konstruk endogen (Kepercayaan dan Loyalitas Pasien) berada di atas ambang batas 0,50, yang menurut Hair et al. menunjukkan relevansi prediktif yang besar. Secara sederhana, nilai  $Q^2$  ini menegaskan bahwa model tidak hanya kuat dalam penjelasan statistik, tetapi juga akurat dalam memprediksi perilaku pasien berdasarkan variabel-variabel yang diteliti.

Hasil ini memperkuat validitas struktural model, dan memberikan landasan empiris yang kokoh untuk menguji hubungan kausal dalam pengujian hipotesis selanjutnya.  $R^2$  dan  $Q^2$  yang tinggi juga menunjukkan bahwa integrasi konsep kepatuhan syariah, kepuasan, dan kualitas layanan memang relevan secara teoritis maupun empiris dalam memengaruhi kepercayaan dan loyalitas pasien di rumah sakit berbasis nilai Islam.

#### 4.1.3.3. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi pengaruh langsung antar variabel laten, serta menguji apakah variabel Kepercayaan Pasien berperan sebagai mediator dalam hubungan antara variabel eksogen (Hospital Syariah Compliance, Kepuasan Pasien, dan Kualitas Pelayanan) terhadap

variabel endogen utama yaitu Loyalitas Pasien. Hasil uji hipotesis disajikan dalam Tabel 4.13 yang terdiri atas tiga kelompok: (1) pengaruh langsung sebelum mediator dimasukkan, (2) pengaruh langsung setelah mediator dimasukkan, dan (3) pengaruh tidak langsung (mediasi).

Tabel 4.12  
Uji hipotesis pengaruh langsung dan tidak langsung/mediasi

Hubungan Variabel	Beta ( $\beta$ )	St. Dev	T statistics	P values	Keputusan Hipotesis
<b>Pengaruh Langsung Tanpa Memasukkan Variabel Mediasi</b>					
H1 : Hospital Syariah Compliance -> Loyalitas Pasien	0.151	0.068	2.215	0.013	<b>H1 Diterima</b>
H2 : Kepuasan Pasien -> Loyalitas Pasien	0.328	0.106	3.101	0.001	<b>H2 Diterima</b>
H3 : Kualitas Pelayanan -> Loyalitas Pasien	0.406	0.094	4.299	0.000	<b>H3 Diterima</b>
<b>Pengaruh Langsung Setelah Memasukkan Variabel Mediasi</b>					
H4 : Hospital Syariah Compliance -> Kepercayaan Pasien	0.122	0.057	2.130	0.017	<b>H4 Diterima</b>
H5 : Kepuasan Pasien -> Kepercayaan Pasien	0.237	0.099	2.399	0.008	<b>H5 Diterima</b>
H6 : Kualitas Pelayanan -> Kepercayaan Pasien	0.586	0.081	7.249	0.000	<b>H6 Diterima</b>
H7 : Kepercayaan Pasien -> Loyalitas Pasien	0.507	0.115	4.406	0.000	<b>H7 Diterima</b>
Hospital Syariah Compliance -> Loyalitas Pasien	0.090	0.071	1.258	0.104	
Kepuasan Pasien -> Loyalitas Pasien	0.210	0.108	1.950	0.026	
Kualitas Pelayanan -> Loyalitas Pasien	0.106	0.125	0.849	0.198	
<b>Pengaruh Tidak Langsung (Mediasi)</b>					
H8 : Hospital _Syariah Compliance -> Kepercayaan Pasien -> Loyalitas Pasien	0.062	0.035	1.792	0.037	<b>H8 Diterima</b>
H9 : Kepuasan Pasien -> Kepercayaan Pasien -> Loyalitas Pasien	0.120	0.052	2.296	0.011	<b>H9 Diterima</b>
H10 : Kualitas Pelayanan -> Kepercayaan Pasien -> Loyalitas Pasien	0.297	0.087	3.405	0.000	<b>H10 Diterima</b>

1. Hipotesis 1 (H1): Hospital Syariah Compliance berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pasien

Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai koefisien = 0.151, t-statistik = 2.215, dan p-value = 0.013. Karena nilai  $p < 0.05$ , maka H1 diterima. Ini berarti bahwa semakin tinggi tingkat kepatuhan rumah sakit terhadap prinsip syariah, maka semakin tinggi pula loyalitas pasien terhadap rumah sakit tersebut.

2. Hipotesis 2 (H2): Kepuasan Pasien berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pasien.

Diperoleh nilai koefisien = 0.328, t-statistik = 3.101, dan p-value = 0.001. Hasil ini menunjukkan hubungan yang kuat dan signifikan antara kepuasan dan loyalitas. Oleh karena itu, H2 diterima. Hal ini mengindikasikan bahwa pasien yang merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan cenderung memiliki loyalitas yang tinggi.

3. Hipotesis 3 (H3): Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pasien.

Hasil menunjukkan koefisien = 0.406, t-statistik = 4.299, dan p-value = 0.000. Karena nilai p sangat signifikan, maka H3 diterima. Ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan yang baik secara langsung meningkatkan loyalitas pasien terhadap rumah sakit.

4. Hipotesis 4 (H4): Hospital Syariah Compliance berpengaruh positif terhadap Kepercayaan Pasien.

Diperoleh nilai koefisien = 0.122, t-statistik = 2.130, dan p-value = 0.017.

Karena nilai  $p < 0.05$ , maka H4 diterima. Artinya, penerapan nilai-nilai syariah dalam operasional rumah sakit berdampak positif dalam membentuk kepercayaan pasien terhadap rumah sakit.

5. Hipotesis 5 (H5): Kepuasan Pasien berpengaruh positif terhadap Kepercayaan Pasien.

Hasil analisis menunjukkan koefisien = 0.237, t-statistik = 2.399, dan p-value = 0.008. Karena hasil signifikan, maka H5 diterima. Ini mengindikasikan bahwa pasien yang puas terhadap pelayanan rumah sakit akan lebih mudah menumbuhkan rasa percaya terhadap institusi tersebut.

6. Hipotesis 6 (H6): Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepercayaan Pasien.

Diperoleh nilai koefisien = 0.586, t-statistik = 7.249, dan p-value = 0.000.

Dengan hasil ini, maka H6 diterima. Hasil ini memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor yang paling kuat dalam membentuk kepercayaan pasien.

7. Hipotesis 7 (H7): Kepercayaan Pasien berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pasien.

Hasil analisis menghasilkan koefisien = 0.507, t-statistik = 4.406, dan p-value = 0.000, sehingga H7 diterima. Ini menunjukkan bahwa kepercayaan memiliki peran penting dalam mendorong loyalitas pasien. Semakin tinggi

tingkat kepercayaan, semakin besar kecenderungan pasien untuk tetap setia pada rumah sakit.

8. Hipotesis 8 (H8): Kepercayaan Pasien memediasi pengaruh Hospital Syariah Compliance terhadap Loyalitas Pasien.

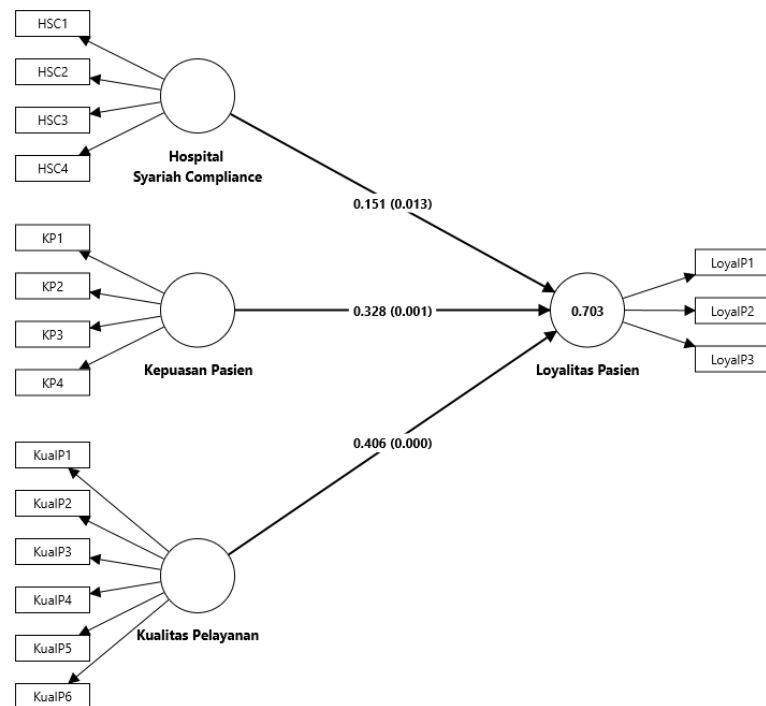
Uji efek tidak langsung menunjukkan koefisien = 0.062, t-statistik = 1.792, dan p-value = 0.037, sehingga H8 diterima. Selain itu, setelah Kepercayaan Pasien dimasukkan sebagai mediator, pengaruh langsung dari Hospital Syariah Compliance terhadap Loyalitas Pasien menjadi tidak signifikan ( $p = 0.104$ ). Berdasarkan prosedur mediasi Baron & Kenny (1986), ini menunjukkan adanya mediasi penuh oleh variabel Kepercayaan Pasien.

9. Hipotesis 9 (H9): Kepercayaan Pasien memediasi pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien.

Hasil pengujian menunjukkan koefisien = 0.120, t-statistik = 2.296, dan p-value = 0.011, yang berarti H9 diterima. Karena pengaruh langsung dari Kepuasan terhadap Loyalitas masih signifikan meskipun melemah ( $p = 0.026$ ), maka terjadi mediasi parsial.

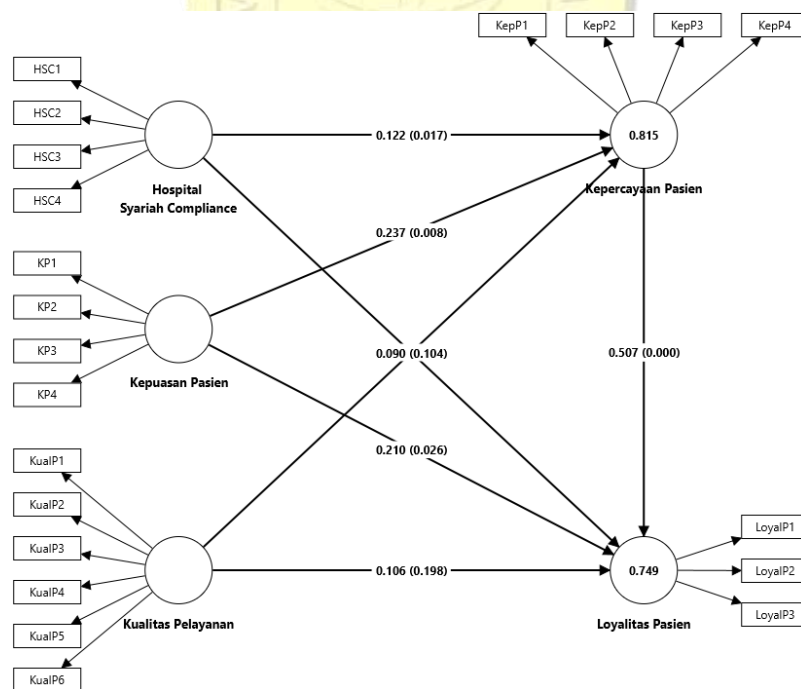
10. Hipotesis 10 (H10): Kepercayaan Pasien memediasi pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien.

Diperoleh koefisien = 0.297, t-statistik = 3.405, dan p-value = 0.000, sehingga H10 diterima. Setelah Kepercayaan dimasukkan, pengaruh langsung dari Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas menjadi tidak signifikan ( $p = 0.198$ ), yang menunjukkan bahwa Kepercayaan Pasien memediasi secara penuh hubungan tersebut.



Gambar 4.1

Pengaruh Hospital Syariah Compliance, Kepuasan Pasien dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Tanpa Memasukkan Variabel Kepercayaan Pasien



Gambar 4.2.

Pengaruh Hospital Syariah Compliance, Kepuasan Pasien dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Setelah Memasukkan Variabel Kepercayaan Pasien

## **4.2. Pembahasan**

### **4.2.1. Hospital Syariah Compliance Berpengaruh Positif terhadap Loyalitas Pasien**

Hasil analisis menunjukkan bahwa pengaruh Hospital Syariah Compliance (HSC) terhadap loyalitas pasien signifikan secara statistik, sehingga hipotesis H1 diterima. Secara teoritis, hasil tersebut mencerminkan bahwa pasien memandang nilai-nilai syariah yang diterapkan rumah sakit sebagai bentuk pelayanan yang tidak hanya profesional secara medis, tetapi juga sesuai dengan prinsip keyakinan spiritual mereka. Pendekatan ini memperkuat persepsi integritas dan etika rumah sakit, yang pada akhirnya meningkatkan loyalitas. Hasil studi ini konsisten dengan penelitian Mat et al. (2021) yang menyatakan bahwa kepatuhan terhadap prinsip syariah berdampak signifikan terhadap loyalitas pasien pada institusi kesehatan berbasis Islam. Selain itu, Alfarizi dan Arifian (2023) juga menemukan bahwa penerapan prinsip syariah dalam layanan rumah sakit secara positif memengaruhi persepsi pasien terhadap loyalitas. Hasil yang serupa juga didapat oleh Durmuş dan Akbolat (2020) yang menunjukkan bahwa praktik manajemen berbasis nilai religius dapat menciptakan hubungan emosional pasien dengan rumah sakit, yang pada akhirnya memperkuat retensi dan loyalitas.

Secara empirik, hasil ini diperkuat oleh data deskriptif dalam penelitian ini yang menunjukkan bahwa indikator pada variabel

Hospital Syariah Compliance memperoleh rata-rata tinggi, khususnya pada pernyataan "pelayanan kesehatan di rumah sakit ini sesuai dengan kaidah syariah", dengan nilai rerata 4,38 (kategori sangat tinggi). Hasil tersebut menandakan bahwa sebagian besar pasien menyadari dan mengapresiasi keberpihakan rumah sakit terhadap nilai-nilai Islam dalam praktik layanannya. Dari sisi kontekstual, RS Muhammadiyah Amanah Sumpiuh merupakan bagian dari jaringan rumah sakit Islam yang menekankan prinsip syariah dalam pelayanannya. Oleh karena itu, hasil ini sangat logis karena pasien yang memilih rumah sakit ini kemungkinan besar telah memiliki ekspektasi atas kesesuaian antara layanan medis dan nilai-nilai keislaman.

#### **4.2.2. Kepuasan Pasien Berpengaruh Positif terhadap Loyalitas Pasien**

Hipotesis H2 dinyatakan diterima berdasarkan hasil pengujian model struktural. Artinya, tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit secara langsung mendorong peningkatan loyalitas mereka. Temuan ini sejalan dengan teori kepuasan-loyalitas yang menyatakan bahwa pelanggan yang puas cenderung memiliki niat lebih besar untuk kembali menggunakan layanan yang sama dan merekomendasikannya kepada pihak lain. Hasil studi ini konsisten dengan sejumlah penelitian terdahulu. Arifin dan Wijayanto (2022) dalam studinya menunjukkan bahwa kepuasan pasien berpengaruh langsung dan signifikan terhadap loyalitas, terutama pada rumah sakit yang berbasis nilai-nilai Islam. Wahyuni dan Sari (2022) juga menegaskan bahwa semakin puas pasien



terhadap interaksi dan proses pelayanan, semakin tinggi pula kemungkinan mereka untuk kembali menggunakan layanan tersebut di masa mendatang. Selain itu, El Dalatony et al., (2023) menunjukkan bahwa kepuasan terhadap dokter gigi secara signifikan berkorelasi dengan niat pasien untuk merekomendasikan dokter tersebut kepada orang lain, yang merupakan indikator utama loyalitas pasien.

Secara empirik, data deskriptif penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Kepuasan Pasien berada pada kategori sangat tinggi, dengan rata-rata total sebesar 4,36. Indikator dengan skor tertinggi adalah "tenaga medis memberikan pelayanan dengan penuh perhatian dan tanggung jawab", yang menunjukkan bahwa aspek interpersonal dari pelayanan turut membentuk persepsi puas dari pasien. Fakta bahwa sebagian besar responden merasa puas terhadap pelayanan rumah sakit, baik dari aspek profesionalisme tenaga medis, kepedulian, maupun transparansi tindakan, memberikan landasan yang kuat bagi mereka untuk tetap loyal. Loyalitas dalam konteks ini dapat diwujudkan dalam bentuk niat untuk kembali berobat, membuat rumah sakit sebagai pilihan utama, hingga merekomendasikan kepada orang lain, sebagaimana tercermin dalam variabel loyalitas yang juga memiliki skor rata-rata tinggi (4,34). RS Muhammadiyah Amanah Sumpiuh sebagai institusi kesehatan yang tidak hanya fokus pada penyembuhan fisik, tetapi juga memperhatikan aspek spiritual dan nilai-nilai Islami,

mampu menciptakan pengalaman layanan yang bermakna bagi pasien. Oleh karena itu, kepuasan yang dirasakan pasien secara alami berkembang menjadi loyalitas.

#### **4.2.3. Kualitas Pelayanan Berpengaruh Positif terhadap Loyalitas Pasien**

Hipotesis H3 dinyatakan diterima berdasarkan hasil analisis model struktural. Hasil tersebut menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit memiliki kontribusi langsung dan signifikan dalam membentuk loyalitas mereka. Semakin tinggi kualitas layanan yang dirasakan, baik dari sisi fasilitas, profesionalisme tenaga medis, maupun interaksi personal, maka semakin besar kecenderungan pasien untuk setia pada rumah sakit tersebut. Temuan studi ini diperkuat oleh berbagai penelitian terdahulu. Sari dan Handayani (2021) menyimpulkan bahwa dimensi kualitas pelayanan, seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, berkontribusi besar terhadap pembentukan loyalitas pasien di rumah sakit Islam. Guspianto et al., (2023) menemukan bahwa kualitas pelayanan yang tinggi mendorong terciptanya loyalitas di delapan rumah sakit di Provinsi Jambi. Hasil serupa juga ditunjukkan oleh Melmambessy and Tuhumena (2024) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan secara signifikan berpengaruh terhadap loyalitas.

Data deskriptif dalam penelitian ini juga menguatkan temuan tersebut. Variabel kualitas pelayanan memperoleh nilai rata-rata 4,35 (kategori sangat tinggi). Indikator dengan skor tertinggi adalah

“Petugas menunjukkan perhatian dan kepedulian terhadap kondisi saya” (rerata 4,41), dan “Layanan rumah sakit mematuhi prinsip-prinsip syariah” (rerata 4,40). Ini menunjukkan bahwa pasien tidak hanya menilai pelayanan dari segi teknis, tetapi juga dari dimensi spiritual, emosional, dan akhlak pelayanannya. Dalam konteks RS Muhammadiyah Amanah Sumpiuh, dimensi kualitas pelayanan tidak hanya mencakup mutu perawatan medis, tetapi juga keterpaduan antara layanan fisik dan nilai-nilai keislaman. Misalnya, pemisahan ruang pasien laki-laki dan perempuan, penyediaan sarana ibadah, serta etika komunikasi staf medis menjadi aspek penting dalam persepsi pasien. Ketika seluruh aspek ini terpenuhi dengan baik, pasien merasa dihargai sebagai manusia seutuhnya, bukan sekadar objek perawatan.

#### **4.2.4. Hospital Syariah Compliance Berpengaruh Positif terhadap Kepercayaan Pasien**

Hipotesis H4 diterima, yang berarti bahwa semakin tinggi tingkat kepatuhan syariah yang dirasakan oleh pasien, maka semakin besar pula kepercayaan mereka terhadap rumah sakit. Temuan ini mengindikasikan bahwa prinsip-prinsip Islam yang diterapkan secara konsisten dalam pelayanan kesehatan bukan hanya menambah nilai spiritual, tetapi juga memperkuat kepercayaan sebagai bentuk respons psikologis atas pengalaman yang dianggap sesuai dengan nilai dan keyakinan pribadi pasien. Hasil ini sejalan dengan temuan Hasibuan (2020) yang menunjukkan bahwa kepatuhan syariah dalam pelayanan

kesehatan menjadi indikator penting dalam membentuk kepercayaan masyarakat Muslim terhadap institusi rumah sakit Islam. Penelitian oleh Riyanto (2020) juga menyatakan bahwa implementasi syariah dalam rumah sakit seperti adanya obat halal, pelayanan tanpa ikhtilat, dan transparansi medis mendorong tumbuhnya rasa percaya dari pasien terhadap kejujuran dan integritas layanan. Selanjutnya, Wulandari dan Sanrego (2020) menekankan bahwa komitmen terhadap prinsip syariah menciptakan diferensiasi layanan, yang meningkatkan citra dan kepercayaan institusi kesehatan di mata pasien.

Temuan ini juga diperkuat oleh hasil deskriptif dalam penelitian ini, di mana variabel Hospital Syariah Compliance memiliki rerata 4,41 (kategori sangat tinggi). Indikator yang paling menonjol adalah “Rumah sakit menggunakan obat dan makanan yang halal” dan “Tenaga medis berperilaku sesuai nilai Islam”. Artinya, pasien tidak hanya menilai dari segi prosedur teknis, tetapi juga memperhatikan kesesuaian etika dan akhlak pelayanan dengan ajaran agama. Dalam konteks RS Muhammadiyah Amanah Sumpiuh, komitmen terhadap prinsip syariah menjadi identitas utama institusi. Bagi pasien Muslim, nilai-nilai syariah ini menciptakan kenyamanan spiritual dan rasa aman dalam menjalani pengobatan. Ketika rumah sakit mampu menunjukkan konsistensi dalam pelaksanaan nilai-nilai ini, maka wajar jika kepercayaan pasien pun terbentuk dan menguat.

#### **4.2.5. Kepuasan Pasien Berpengaruh Positif terhadap Kepercayaan Pasien**

Hipotesis H5 diterima, menunjukkan bahwa kepuasan yang dirasakan pasien atas layanan rumah sakit berdampak positif terhadap tingkat kepercayaan mereka. Dengan kata lain, ketika pasien merasa puas terhadap pengalaman pelayanan, baik dalam hal fasilitas, pelayanan tenaga medis, maupun proses administrasi, maka persepsi mereka terhadap kredibilitas, kompetensi, dan niat baik rumah sakit akan meningkat. Hal ini sesuai dengan logika bahwa kepuasan menjadi fondasi awal tumbuhnya kepercayaan, terutama dalam konteks pelayanan jasa seperti layanan kesehatan. Temuan ini didukung oleh hasil penelitian sebelumnya. Sari dan Handayani (2021) menjelaskan bahwa kepuasan pasien memiliki pengaruh signifikan terhadap kepercayaan, karena persepsi positif yang terus-menerus terhadap pelayanan akan membentuk keyakinan bahwa rumah sakit dapat diandalkan. Selanjutnya, Rokhim et al. (2019) menunjukkan bahwa pasien yang merasa puas atas perhatian dan perlakuan dari staf medis akan lebih mudah menumbuhkan kepercayaan secara emosional dan rasional terhadap rumah sakit. Aulia et al. (2020) juga menyatakan bahwa dalam rumah sakit berbasis syariah, kepuasan yang tinggi terhadap kesesuaian etika pelayanan dan nilai-nilai Islami memperkuat kepercayaan sebagai respons afektif yang alami dari pasien.

Secara empiris, hasil deskriptif penelitian ini memperkuat hubungan tersebut. Variabel Kepuasan Pasien memiliki rata-rata skor 4,36 (kategori sangat tinggi), dengan indikator tertinggi adalah “Saya percaya bahwa tenaga medis di rumah sakit ini memiliki kompetensi yang baik” dan “Saya merasa rumah sakit peduli terhadap keselamatan dan kesejahteraan pasien”. Ini menunjukkan bahwa kepuasan yang dirasakan pasien bukan hanya pada level teknis, tetapi juga pada aspek etika, empati, dan kepedulian. Dalam konteks RS Muhammadiyah Amanah Sumpiuh, pelayanan tidak hanya ditujukan untuk memenuhi harapan secara medis, tetapi juga mencakup pemenuhan nilai-nilai spiritual dan kemanusiaan. Ketika pasien merasa dihargai secara utuh dan memperoleh pelayanan yang tidak sekadar prosedural, maka kepuasan akan berkembang menjadi kepercayaan.

#### **4.2.6. Kualitas Pelayanan Berpengaruh Positif terhadap Kepercayaan Pasien**

Diterimanya hipotesis H6 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memainkan peran yang krusial dalam membentuk kepercayaan pasien terhadap rumah sakit. Dalam konteks pelayanan kesehatan, kualitas tidak hanya diukur dari aspek teknis medis, tetapi juga dari cara petugas berinteraksi, ketepatan waktu pelayanan, ketersediaan fasilitas, hingga empati dalam perlakuan terhadap pasien. Ketika seluruh elemen tersebut terpenuhi secara konsisten, maka akan timbul keyakinan dari pasien bahwa rumah sakit benar-benar dapat

dipercaya. Sejumlah penelitian sebelumnya turut mendukung temuan ini. Sari dan Handayani (2021) menekankan bahwa kualitas pelayanan yang mencakup dimensi keandalan, jaminan, dan empati berkontribusi secara signifikan terhadap pembentukan kepercayaan pasien. Hal yang sama disampaikan oleh Rokhim et al. (2019), di mana pelayanan yang penuh tanggung jawab dan sesuai dengan nilai-nilai religius mampu memperkuat persepsi positif terhadap rumah sakit. Selain itu, Aisyah (2015) menemukan bahwa dalam konteks rumah sakit syariah, kualitas layanan yang terintegrasi dengan nilai-nilai Islam mendorong kepercayaan yang lebih tinggi karena menciptakan keselarasan antara kebutuhan medis dan spiritual pasien.

Penegasan hasil ini juga tercermin dari data deskriptif dalam penelitian. Rata-rata skor untuk variabel Kualitas Pelayanan adalah 4,35, yang termasuk kategori sangat tinggi. Adapun indikator yang paling menonjol adalah “Petugas menunjukkan perhatian dan kepedulian terhadap kondisi pasien” (rerata 4,41) dan “Pelayanan rumah sakit mematuhi prinsip-prinsip syariah” (rerata 4,40). Ini mengindikasikan bahwa pasien sangat menghargai sisi humanis dan spiritual dalam pelayanan, yang secara langsung meningkatkan kepercayaan mereka terhadap rumah sakit. Di RS Muhammadiyah Amanah Sumpiuh, nilai-nilai tersebut memang menjadi bagian dari sistem pelayanan. Pelayanan yang dilakukan dengan empati, konsistensi, dan selaras dengan nilai-nilai Islam bukan hanya

meningkatkan kepuasan, tetapi juga memperkuat kredibilitas rumah sakit di mata pasien. Dengan demikian, kualitas pelayanan yang tinggi memberikan dasar emosional dan rasional bagi pasien untuk percaya bahwa rumah sakit benar-benar peduli dan dapat diandalkan.

#### **4.2.7. Kepercayaan Pasien Berpengaruh Positif terhadap Loyalitas Pasien**

Hasil pengujian menunjukkan bahwa hipotesis H7 terbukti signifikan secara statistik, menandakan bahwa tingkat kepercayaan pasien terhadap rumah sakit memiliki kontribusi langsung dalam membentuk loyalitas mereka. Dalam konteks pelayanan jasa kesehatan, kepercayaan merupakan fondasi utama yang mendorong hubungan jangka panjang antara pasien dan institusi penyedia layanan. Ketika pasien merasa yakin bahwa rumah sakit memiliki integritas, kompetensi, serta kepedulian terhadap keselamatan dan kesejahteraannya, maka mereka cenderung menetapkan pilihan secara berulang, sebuah bentuk nyata dari loyalitas. Sejalan dengan temuan penelitian ini, Hasibuan (2020) mengungkapkan bahwa kepercayaan merupakan prediktor kuat bagi loyalitas pasien dalam pelayanan berbasis syariah. Kepercayaan menjadi pengikat emosional yang menstimulasi keputusan untuk tetap menggunakan layanan di masa depan. Riyanto (2020) juga menyatakan bahwa rumah sakit yang menunjukkan kejujuran dan kepedulian akan mendapatkan kepercayaan tinggi dari pasien, yang pada akhirnya meningkatkan



tingkat kunjungan ulang dan rekomendasi. Selain itu, Wulandari dan Sanrego (2020) menemukan bahwa dalam konteks rumah sakit Islam, kepercayaan yang dibangun atas dasar nilai religius dan profesionalisme mampu menciptakan loyalitas pasien secara konsisten.

Data empiris dalam penelitian ini mendukung hubungan tersebut. Variabel Kepercayaan Pasien memiliki rerata skor sebesar 4,35, dengan indikator tertinggi pada pernyataan “Saya percaya bahwa rumah sakit ini jujur dalam tindakan medis yang diberikan” dan “Saya yakin rumah sakit peduli terhadap keselamatan pasien”. Hal ini menunjukkan bahwa pasien tidak hanya percaya pada kompetensi teknis rumah sakit, tetapi juga pada komitmen moral dan akhlaknya. Ketika dikaitkan dengan variabel Loyalitas Pasien yang juga memiliki skor tinggi (rerata 4,34), tampak bahwa kepercayaan berperan sebagai penguat utama dalam membentuk keterikatan emosional pasien. Di RS Muhammadiyah Amanah Sumpiuh, yang berlandaskan nilai-nilai Islam, kepercayaan yang dibangun melalui pelayanan yang syar’i, jujur, dan penuh tanggung jawab terbukti menjadi faktor penting yang membuat pasien tidak sekadar merasa puas, tetapi juga merasa terikat dan loyal.

#### **4.2.8. Kepercayaan Pasien Memediasi Hubungan antara Hospital Syariah terhadap Loyalitas Pasien**

Hasil analisis menyimpulkan bahwa hipotesis H8 diterima, yang berarti bahwa kepercayaan pasien terbukti berperan sebagai mediator dalam hubungan antara Hospital Syariah Compliance dan Loyalitas

Pasien. Secara statistik, efek tidak langsung antara variabel kepatuhan syariah terhadap loyalitas melalui kepercayaan menunjukkan signifikansi, sementara efek langsungnya menjadi tidak signifikan setelah mediator dimasukkan. Berdasarkan prosedur mediasi Baron dan Kenny (1986), pola ini menunjukkan adanya mediasi penuh. Artinya, pengaruh Hospital Syariah Compliance terhadap Loyalitas Pasien secara substansial berjalan melalui terbentuknya kepercayaan terlebih dahulu.

Temuan ini memperluas hasil dari hipotesis sebelumnya (H1 dan H4) yang menunjukkan bahwa Hospital Syariah Compliance secara langsung memengaruhi loyalitas, dan secara terpisah juga meningkatkan kepercayaan pasien. Namun dalam jalur mediasi, ternyata kepercayaan menjadi mekanisme kunci yang menjelaskan mengapa nilai-nilai syariah mendorong loyalitas: bukan hanya karena rumah sakit menjalankan prinsip Islam, melainkan karena pasien memercayai bahwa prinsip itu dijalankan secara jujur, konsisten, dan bertanggung jawab. Penelitian terdahulu mendukung temuan ini. Hasibuan (2020) menunjukkan bahwa dalam pelayanan rumah sakit berbasis syariah, nilai-nilai kepatuhan syariah akan sulit berdampak pada loyalitas tanpa kepercayaan sebagai perantara. Wulandari dan Sanrego (2020) juga menyatakan bahwa kepercayaan merupakan konsekuensi psikologis dari persepsi positif terhadap nilai religius rumah sakit, dan menjadi jalur penting dalam membentuk loyalitas.

Selain itu, Alfarizi dan Arifian (2023) menekankan bahwa prinsip halal, etika pelayanan Islami, dan transparansi dalam tindakan medis akan meningkatkan loyalitas secara signifikan apabila berhasil membangun kepercayaan terlebih dahulu.

Hasil ini juga didukung oleh data deskriptif dalam penelitian ini. Variabel Hospital Syariah Compliance memperoleh rerata tinggi (4,41), menunjukkan persepsi yang sangat positif terhadap penerapan prinsip syariah dalam pelayanan. Namun, loyalitas tidak muncul secara otomatis dari persepsi ini, melainkan melalui Kepercayaan Pasien (rerata 4,35), yang menjadi penghubung emosional dan kognitif yang kuat. Artinya, kehadiran prinsip syariah memang penting, tetapi dampaknya akan optimal jika mampu menumbuhkan rasa percaya yang mendalam dari pasien. Dalam konteks RS Muhammadiyah Amanah Sumpiuh, nilai-nilai Islam menjadi ciri pembeda utama pelayanan. Namun, nilai tersebut baru menjadi kekuatan strategis ketika diyakini oleh pasien sebagai bukti komitmen rumah sakit dalam menjaga amanah pelayanan. Maka, kepercayaan menjadi elemen sentral yang menjembatani antara nilai dan tindakan—antara citra Islami dan loyalitas nyata pasien.

#### **4.2.9. Kepercayaan Pasien Memediasi Hubungan antara Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien**

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, diperoleh simpulan bahwa Hipotesis H9 diterima, yang berarti bahwa kepercayaan pasien

terbukti memainkan peran sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara kepuasan dan loyalitas pasien. Hasil statistik menunjukkan bahwa efek tidak langsung dari Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas melalui Kepercayaan signifikan, dan pengaruh langsungnya tetap signifikan meskipun mengalami penurunan setelah mediator dimasukkan. Berdasarkan kriteria mediasi dari Baron dan Kenny (1986), pola ini menunjukkan adanya mediasi parsial, di mana sebagian pengaruh kepuasan terhadap loyalitas disalurkan melalui terbentuknya kepercayaan, dan sebagian lainnya tetap langsung.

Secara teoritis, hubungan ini sangat logis. Pasien yang merasa puas atas pelayanan tidak serta-merta menjadi loyal, tetapi kepuasan tersebut terlebih dahulu menguatkan kepercayaan mereka terhadap rumah sakit, yang pada gilirannya membentuk keterikatan dan komitmen jangka panjang. Dengan kata lain, kepuasan adalah pengalaman, sedangkan kepercayaan adalah keyakinan, dan loyalitas merupakan konsekuensi dari keduanya. Hasil ini konsisten dengan temuan Sari dan Handayani (2021) yang menjelaskan bahwa kepuasan pasien berperan penting dalam membentuk kepercayaan, dan kepercayaan itulah yang menjadi jalur utama menuju loyalitas dalam layanan kesehatan. Rokhim et al. (2019) juga menegaskan bahwa dalam konteks rumah sakit Islam, kepuasan terhadap kesesuaian nilai dan pelayanan mendorong rasa percaya, yang kemudian menciptakan keterikatan emosional dan loyalitas. Aulia et al. (2020) menyatakan

bahwa dalam sistem rumah sakit berbasis syariah, kepercayaan menjadi variabel perantara yang memperkuat efek kepuasan terhadap loyalitas pasien.

Data deskriptif dari penelitian ini turut mendukung temuan tersebut. Variabel Kepuasan Pasien memiliki skor rata-rata 4,36, menandakan bahwa sebagian besar pasien merasa sangat puas terhadap layanan yang mereka terima. Namun, loyalitas tidak hanya muncul dari kepuasan itu sendiri, melainkan juga dari kepercayaan yang terbentuk sebagai dampak dari kepuasan tersebut. Hal ini terlihat dari rerata Kepercayaan Pasien sebesar 4,35, yang kemudian mengarah pada Loyalitas Pasien sebesar 4,34. Pola hubungan ini mencerminkan bahwa kepercayaan menjadi penghubung yang memperkuat dan memperpanjang pengaruh kepuasan terhadap loyalitas. Dalam konteks RS Muhammadiyah Amanah Sumpiuh, pasien tidak hanya puas karena pelayanan teknis yang baik, tetapi juga karena layanan yang diberikan selaras dengan nilai-nilai Islam, jujur, transparan, dan berempati. Ketika kepuasan ini diikuti dengan pengalaman yang konsisten, maka kepercayaan terbentuk secara bertahap dan menjadi dasar bagi loyalitas yang lebih stabil dan tahan lama.

#### **4.2.10. Kepercayaan Pasien Memediasi Hubungan antara Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien**

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, diperoleh simpulan bahwa Hipotesis H10 diterima, yang berarti bahwa Kepercayaan Pasien

secara signifikan memediasi hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pasien. Berdasarkan hasil analisis, efek tidak langsung dari Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas melalui Kepercayaan terbukti signifikan, sementara pengaruh langsungnya berubah menjadi tidak signifikan setelah mediator dimasukkan. Berdasarkan prosedur mediasi Baron dan Kenny (1986), pola ini menunjukkan terjadinya mediasi penuh (full mediation). Artinya, kualitas pelayanan akan efektif dalam membentuk loyalitas pasien jika terlebih dahulu membangun kepercayaan.

Temuan ini sangat masuk akal secara teoritis. Meskipun kualitas pelayanan merupakan aspek krusial dalam dunia kesehatan, loyalitas tidak akan terbentuk hanya karena pelayanan cepat, ramah, atau efisien. Pasien perlu mempercayai bahwa pelayanan tersebut tulus, konsisten, dan berpihak pada kepentingan mereka. Dengan demikian, kepercayaan adalah mekanisme psikologis yang menerjemahkan persepsi terhadap kualitas menjadi komitmen jangka panjang dalam bentuk loyalitas. Hasil ini diperkuat oleh sejumlah penelitian terdahulu. Sari dan Handayani (2021) menemukan bahwa kepercayaan merupakan penghubung penting antara persepsi kualitas dan loyalitas, terutama dalam layanan rumah sakit Islam. Aisyah (2015) menegaskan bahwa dalam sistem pelayanan berbasis nilai-nilai syariah, kualitas pelayanan tidak akan berdampak optimal tanpa didahului oleh terbentuknya kepercayaan pasien. Sementara itu, Rokhim et al. (2019) menunjukkan

bahwa dalam institusi kesehatan Islam, pelayanan yang berkualitas hanya mampu mendorong loyalitas bila pasien meyakini bahwa pelayanan tersebut mencerminkan integritas dan empati rumah sakit.

Data deskriptif dalam penelitian ini mendukung temuan tersebut. Variabel Kualitas Pelayanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,35, dan menunjukkan skor tertinggi pada indikator “Petugas menunjukkan perhatian dan kepedulian terhadap kondisi pasien” (4,41) serta “Layanan mematuhi prinsip-prinsip syariah” (4,40). Hal ini menunjukkan bahwa pasien menilai kualitas bukan sekadar dari aspek teknis, tetapi juga dari ketulusan, empati, dan nilai-nilai spiritual yang menyertainya. Namun demikian, Loyalitas Pasien baru terbentuk ketika kualitas ini memunculkan kepercayaan. Kepercayaan inilah yang menjadi jembatan antara pengalaman pelayanan dan keputusan berulang untuk memilih rumah sakit, bahkan dalam kondisi ketika pasien memiliki alternatif lain. Hal ini tercermin dari nilai Kepercayaan Pasien yang tinggi (4,35), yang sejalan dengan skor Loyalitas Pasien (4,34). Dalam konteks RS Muhammadiyah Amanah Sumpiuh, pelayanan berkualitas yang berbasis syariah tidak hanya dirasakan secara fungsional, tetapi juga membentuk keyakinan pasien terhadap komitmen rumah sakit dalam menjaga amanah dan nilai-nilai Islam. Ini menjadi dasar terbentuknya loyalitas yang tidak sekadar rasional, tetapi juga emosional dan spiritual.