

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan telah menjadi perhatian utama dalam sistem pelayanan kesehatan di Indonesia. Hal ini sejalan dengan amanat Undang-Undang No.17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, yang menekankan pentingnya pelayanan kesehatan yang bermutu, merata, dan berorientasi pada kebutuhan pasien (UU No.17 Tahun 2023). Undang-Undang ini memperluas cakupan sistem kesehatan nasional, termasuk pengakuan terhadap pelayanan kesehatan tradisional sebagai salah satu upaya penyelenggaraan kesehatan yang secara legal diakui sebagai bagian integral dari sistem pelayanan kesehatan.

Sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, masyarakat diberi kesempatan seluas-luasnya untuk mengembangkan, meningkatkan dan menggunakan pelayanan kesehatan tradisional. Berdasarkan survey sosial ekonomi nasional (Susenas), penduduk yang menggunakan pengobatan tradisional mengalami peningkatan yaitu sebesar 30,67% pada tahun 2003, 32,87% tahun 2004, 35,25% tahun 2005 dan 38,30% pada tahun 2006. Sementara menurut laporan hasil Riset Kesehatan Dasar (Riskesda) Tahun 2018, pemanfaatan pelayanan kesehatan tradisional sebanyak 31,8% dengan rincian jenis pelayanan yang dimanfaatkan antara lain pemanfaatan ramuan 48%, buatan sendiri 31,8%, olah pikir 1,9% dan keterampilan energi 2,1%.

Dinas Kesehatan Kota Surabaya telah menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan Tradisional Integrasi di seluruh Puskesmas sebagai bentuk komitmen dalam menghadirkan pelayanan kesehatan yang holistik dan berkelanjutan bagi masyarakat. Pelayanan kesehatan tradisional yang diberikan di puskesmas cukup diminati dan mendapatkan respon positif dari masyarakat. Hal ini menunjukkan adanya kebutuhan dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan tradisional sebagai pelengkap pengobatan konvensional.

Dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin tinggi terhadap layanan kesehatan tradisional, serta untuk memperluas akses dan kualitas pelayanan, Dinas Kesehatan Kota Surabaya telah mendirikan Griya Sehat. Fasilitas ini berfungsi sebagai pusat layanan kesehatan tradisional komplementer yang menyelenggarakan berbagai layanan terapi tradisional sesuai dengan ketentuan dan standar yang berlaku.

Penyelenggaraan pelayanan kesehatan tradisional saat ini telah diatur secara lebih rinci dalam Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan. Dalam peraturan tersebut ditegaskan bahwa pelayanan kesehatan tradisional harus diselenggarakan dengan memperhatikan standar mutu, keselamatan, dan efektivitas pelayanan. Fasilitas pelayanan kesehatan tradisional seperti Griya Sehat wajib memastikan kepuasan dan keselamatan pasien sebagai bentuk pemenuhan terhadap standar pelayanan yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan.

Loyalitas pasien merupakan salah satu indikator kunci dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan pelayanan kesehatan, termasuk pada layanan kesehatan tradisional di Griya Sehat Kota Surabaya. Loyalitas tidak hanya tercermin dari perilaku kunjungan ulang pasien, tetapi juga dalam bentuk rekomendasi positif kepada orang lain serta komitmen untuk tetap menggunakan layanan meskipun terdapat pilihan alternatif (Zeithml, Bitner, & Gremler, 2018; Griffin, 2005). Dalam era persaingan layanan kesehatan yang semakin kompetitif, loyalitas pasien menjadi aset strategis yang dapat mendukung keberlanjutan dan pertumbuhan fasilitas kesehatan, menekan biaya promosi, serta menjaga stabilitas pendapatan (Kotler & Keller, 2022). Selain itu, loyalitas pasien juga menjadi indikator bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan dan kebutuhan pasien, sehingga menjadi landasan penting untuk merumuskan strategi pengembangan layanan kesehatan tradisional yang berkelanjutan (Nugroho, Arifin, & Fadilah, 2022).

Loyalitas pasien dipengaruhi oleh berbagai faktor, di antaranya kualitas layanan kesehatan dan citra merek fasilitas pelayanan (Chen & Hsu, 2021). Kualitas layanan yang baik akan membentuk kepuasan dan kepercayaan pasien, sehingga mereka terdorong untuk melakukan kunjungan ulang serta merekomendasikannya

kepada orang lain (Mostafa dkk., 2022). Selain itu, citra merek yang positif akan memperkuat persepsi nilai dan rasa percaya pasien terhadap fasilitas kesehatan, sehingga meningkatkan loyalitas mereka (Kotler & Keller, 2022). Kedua faktor ini memiliki peran penting dalam upaya mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pasien pada layanan kesehatan tradisional.

Kualitas layanan kesehatan atau *HealthQual* menjadi salah satu determinan utama loyalitas pasien. *HealthQual* merupakan instrumen yang dirancang untuk menilai kualitas layanan kesehatan secara komprehensif dari sudut pandang pasien dengan mengukur dimensi empati, bukti fisik, efisiensi, keamanan, dan perbaikan berkelanjutan (Lee dkk., 2021). Kualitas layanan yang tinggi tidak hanya dapat memenuhi ekspektasi pasien, tetapi juga dapat meningkatkan kepercayaan, kenyamanan, dan rasa aman dalam menerima layanan kesehatan, yang pada akhirnya berdampak pada loyalitas pasien (Mostafa dkk., 2022). Dalam lingkup layanan kesehatan tradisional seperti Griya Sehat, penerapan standar *HealthQual* menjadi penting untuk menjawab harapan pasien terhadap layanan yang profesional, aman, dan sesuai prosedur, serta untuk memastikan bahwa layanan kesehatan tradisional tetap kompetitif di era modern (Putri & Hartono, 2021). Penelitian mengenai *HealthQual* menjadi relevan untuk mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan dan sebagai dasar dalam evaluasi mutu layanan di fasilitas kesehatan tradisional.

Selain kualitas layanan, citra merek memegang peran strategis dalam memengaruhi keputusan pasien untuk melakukan kunjungan ulang dan merekomendasikan layanan kepada orang lain. Citra merek terbentuk melalui persepsi pasien terhadap reputasi, kualitas layanan dan pengalaman emosional yang dialami selama menerima layanan kesehatan (Kotler & Keller, 2022). Dalam konteks layanan kesehatan tradisional, citra merek yang positif dapat meningkatkan rasa percaya pasien terhadap keamanan dan efektivitas layanan, serta memberikan nilai tambah dibandingkan dengan penyedia layanan lainnya (Rahmawati dkk., 2023). Penelitian oleh Chen dan Hsu (2021) menunjukkan bahwa citra merek memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien, baik secara langsung maupun melalui kepuasan pasien sebagai mediator. Oleh karena itu, penting untuk melakukan penelitian mengenai pengaruh citra merek pada loyalitas pasien sebagai

bagian dari strategi peningkatan daya saing layanan kesehatan tradisional seperti Griya Sehat.

Sebagai fasilitas kesehatan tradisional yang baru berdiri pada tahun 2024, Griya Sehat Kota Surabaya telah menunjukkan perkembangan positif dengan meningkatnya jumlah kunjungan setiap bulan. Dari total jumlah kunjungan pasien selama bulan Januari - Juni 2025, diketahui bahwa sebesar 78 % merupakan pasien lama dan 22% sisanya adalah pasien baru. Meskipun angka kunjungan ini mencerminkan antusiasme masyarakat terhadap layanan kesehatan tradisional, namun belum terdapat pemahaman yang mendalam mengenai sejauh mana pasien yang melakukan kunjungan ulang benar-benar memiliki keterikatan dan kepuasan atas layanan yang diberikan. Hal ini penting mengingat tidak semua kunjungan ulang dapat diasumsikan sebagai indikasi keberhasilan layanan dalam membangun loyalitas pasien, karena kunjungan tersebut bisa saja terjadi akibat keterbatasan akses layanan serupa atau kebutuhan jangka pendek pasien semata. Di sisi lain, sebagai fasilitas kesehatan tradisional yang berkomitmen memberikan layanan yang profesional, aman dan memuaskan, Griya Sehat perlu memiliki dasar pengukuran loyalitas pasien yang terukur dan berbasis data untuk memperkuat strategi pengembangan layanan ke depan.

Berdasarkan ulasan pasien pada hasil survey pendahuluan pada 30 responden, ditemukan bahwa meskipun mayoritas pasien merasa cukup puas terhadap layanan di Griya Sehat, namun masih terdapat keluhan mengenai kecepatan layanan dan kemampuan komunikasi tenaga medis. Hal ini menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara ekspektasi dan persepsi layanan, yang berpotensi memengaruhi loyalitas pasien. Oleh karena itu, perlu dianalisis lebih lanjut bagaimana pengaruh *HealthQual* dan citra merek terhadap loyalitas pasien dengan kepuasan sebagai variabel mediasi.

Ketiadaan data yang spesifik mengenai kepuasan dan loyalitas pasien menyebabkan manajemen belum dapat merumuskan kebijakan peningkatan mutu layanan secara optimal, sementara itu dalam pengelolaan layanan kesehatan modern, loyalitas pasien menjadi salah satu indikator keberhasilan layanan yang berkelanjutan.

Hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas layanan (*HealthQual*) dan citra merek terhadap loyalitas pasien menunjukkan temuan yang masih beragam, sehingga masih memerlukan kajian lebih mendalam. Beberapa penelitian, seperti yang dilakukan oleh Widodo dan Lestari (2020) serta Putri dan Hartono (2021), menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh langsung dalam meningkatkan loyalitas pasien, dimana pelayanan dengan kualitas baik dapat mendorong pasien untuk melakukan kunjungan ulang dan tetap setia pada fasilitas kesehatan. Di sisi lain, penelitian yang dilakukan oleh Dewi dan Prabowo (2020) menemukan bahwa kualitas layanan tidak selalu berdampak signifikan terhadap loyalitas pasien. Perbedaan hasil tersebut mengindikasikan bahwa pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pasien belum dapat disimpulkan secara pasti, sehingga masih diperlukan penelitian lebih lanjut untuk memperjelas hubungan tersebut dalam berbagai situasi dan lingkup layanan kesehatan.

Hal serupa terjadi pada penelitian mengenai citra merek, dimana studi yang dilakukan oleh Chen dan Hsu (2021) serta Ramadhani (2021) menunjukkan bahwa citra merek memiliki pengaruh langsung dalam meningkatkan loyalitas pasien. Citra merek yang positif dapat membentuk persepsi baik di mata pasien, sehingga mendorong mereka untuk tetap setia pada fasilitas kesehatan. Namun demikian, studi lain seperti yang dilakukan oleh Santoso dan Kurniawan (2021) menemukan bahwa citra merek tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien, terutama pada layanan kesehatan, sehingga pasien tidak selalu menjadikan citra merek sebagai pertimbangan utama dalam menentukan kesetiaannya. Ketidakselarasan hasil penelitian tersebut menunjukkan adanya ruang untuk penelitian lebih lanjut guna menguji kembali pengaruh kualitas layanan dan citra merek terhadap loyalitas pasien secara langsung. Penelitian ini menjadi penting, khususnya dalam ranah layanan kesehatan tradisional seperti Griya Sehat Kota Surabaya, agar dapat memberikan kontribusi ilmiah dalam penguatan strategi peningkatan mutu layanan dan loyalitas pasien secara lebih tepat sasaran.

Melihat adanya inkonsistensi hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas layanan dan citra merek terhadap loyalitas pasien, maka diperlukan analisis lebih mendalam terkait variabel yang dapat menjembatani hubungan tersebut. Kepuasan menjadi variabel mediasi yang penting karena berperan dalam memperkuat dampak

kualitas layanan dan citra merek terhadap loyalitas pasien. Pasien yang merasa puas akan memiliki pengalaman positif dan kepercayaan terhadap fasilitas kesehatan, sehingga mendorong mereka untuk tetap menggunakan layanan dan merekomendasikannya kepada orang lain (Abdel Fattah dkk., 2021). Kepuasan juga menggambarkan tingkat kesesuaian antara harapan pasien dengan layanan yang diterima, yang dapat meningkatkan keterikatan emosional pasien dengan fasilitas kesehatan (Zeithaml dkk., 2020). Dengan demikian penempatan kepuasan sebagai variabel mediasi dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif terkait proses terbentuknya loyalitas pasien, serta membantu fasilitas kesehatan dalam merumuskan strategi pelayanan yang berkelanjutan dan berorientasi pada kepuasan pasien (Kotler & Keller, 2016).

Dengan mempertimbangkan latar belakang tersebut, maka Penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Pengaruh *HealthQual* dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pasien dengan Kepuasan sebagai Variabel Mediasi Pada Griya Sehat Kota Surabaya.” Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmiah sekaligus masukan praktis bagi pengelola layanan kesehatan tradisional, khususnya dalam perumusan strategi peningkatan mutu layanan dan pencitraan fasilitas kesehatan tradisional yang sesuai dengan arah kebijakan nasional.

1.2 Rumusan Masalah

Dalam era peningkatan mutu layanan kesehatan yang semakin kompetitif, khususnya pada layanan kesehatan tradisional komplementer seperti Griya Sehat Kota Surabaya, dua aspek penting yang dinilai memiliki pengaruh terhadap loyalitas pasien adalah *HealthQual* (kualitas layanan kesehatan) dan citra merek. Kualitas layanan yang tinggi dipercaya dapat meningkatkan kepuasan pasien, begitu pula dengan citra merek yang positif mampu membentuk persepsi nilai dan kepercayaan pasien terhadap fasilitas kesehatan.

Sejumlah studi terdahulu (Baek, 2020; Lee dkk., 2021; Widjaja dan Johan, 2022) menunjukkan bahwa baik *HealthQual* maupun citra merek memiliki pengaruh langsung terhadap loyalitas, namun pengaruh tersebut sering kali diperantarai oleh kepuasan pasien. Pasien yang merasa puas atas layanan yang

diterima cenderung memiliki ikatan emosional dan komitmen untuk tetap menggunakan serta merekomendasikan layanan tersebut.

Meskipun demikian, hingga kini masih terbatas kajian empiris yang secara khusus meneliti hubungan antara *HealthQual*, citra merek, kepuasan dan loyalitas dalam konteks layanan kesehatan tradisional komplementer di Indonesia, terutama di unit layanan seperti Griya Sehat. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menjawab beberapa pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah *HealthQual* berpengaruh signifikan secara langsung terhadap kepuasan pasien di Griya Sehat Kota Surabaya?
2. Apakah citra merek berpengaruh signifikan secara langsung terhadap kepuasan pasien di Griya Sehat Kota Surabaya?
3. Apakah *HealthQual* berpengaruh signifikan secara langsung terhadap loyalitas pasien di Griya Sehat Kota Surabaya?
4. Apakah citra merek berpengaruh signifikan secara langsung terhadap loyalitas pasien di Griya Sehat Kota Surabaya?
5. Apakah kepuasan pasien berpengaruh signifikan secara langsung terhadap loyalitas pasien di Griya Sehat Kota Surabaya?
6. Apakah kepuasan pasien memediasi pengaruh *HealthQual* terhadap loyalitas pasien di Griya Sehat Kota Surabaya?
7. Apakah kepuasan pasien memediasi pengaruh citra merek terhadap loyalitas pasien di Griya Sehat Kota Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Secara umum, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *HealthQual* (kualitas pelayanan kesehatan) dan citra merek terhadap loyalitas pasien, dengan mempertimbangkan kepuasan pasien sebagai variabel mediasi, dalam konteks layanan kesehatan tradisional komplementer di Griya Sehat Kota Surabaya.

Secara khusus, tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Menganalisis pengaruh langsung *HealthQual* terhadap kepuasan pasien di Griya Sehat Kota Surabaya.

2. Menganalisis pengaruh langsung citra merek terhadap kepuasan pasien di Griya Sehat Kota Surabaya.
3. Menganalisis pengaruh langsung *HealthQual* terhadap loyalitas pasien di Griya Sehat Kota Surabaya.
4. Menganalisis pengaruh langsung citra merek terhadap loyalitas pasien di Griya Sehat Kota Surabaya.
5. Menganalisis pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien di Griya Sehat Kota Surabaya.
6. Menganalisis peran mediasi kepuasan pasien dalam hubungan antara *HealthQual* dan loyalitas pasien di Griya Sehat Kota Surabaya.
7. Menganalisis peran mediasi kepuasan pasien dalam hubungan antara citra merek dan loyalitas pasien di Griya Sehat Kota Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis bagi berbagai pihak terkait.

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu manajemen pemasaran jasa, khususnya dalam konteks pelayanan kesehatan tradisional. Penelitian ini memberikan bukti empiris mengenai pengaruh *HealthQual* (kualitas pelayanan kesehatan) dan citra merek terhadap loyalitas pasien dengan kepuasan sebagai variabel mediasi, yang selama ini di Indonesia masih terbatas. Penelitian ini juga dapat memperkaya literatur mengenai model mediasi kepuasan dalam menjembatani pengaruh kualitas pelayanan dan citra merek terhadap loyalitas pasien, serta dapat menjadi referensi dan bahan perbandingan bagi penelitian-penelitian selanjutnya pada topik serupa.

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini menjadi pengalaman berharga bagi peneliti dalam menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama perkuliahan, serta melatih peneliti dalam melakukan penelitian kuantitatif dengan metode analisis jalur (path analysis). Selain itu, penelitian ini dapat memperluas wawasan peneliti mengenai implementasi teori manajemen pemasaran jasa dalam layanan kesehatan tradisional, khususnya terkait kualitas pelayanan, citra merek, kepuasan dan loyalitas pasien.

b. Bagi Griya Sehat Kota Surabaya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan manajemen, khususnya dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan dan penguatan citra merek untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien. Hasil penelitian ini juga dapat membantu Griya Sehat dalam memetakan area layanan yang perlu ditingkatkan serta strategi komunikasi merek yang tepat agar pasien tetap loyal dan bersedia merekomendasikan layanan kepada orang lain.

1.5 Batasan Masalah

Untuk menjaga fokus dan ketepatan penelitian, maka penelitian ini dibatasi pada hal-hal sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilaksanakan di Griya Sehat Kota Surabaya sebagai salah satu penyedia layanan kesehatan tradisional di bawah Dinas Kesehatan Kota Surabaya.
2. Responden penelitian adalah pasien dewasa yang telah melakukan kunjungan minimal tiga kali selama bulan Januari - Juni 2025.
3. Variabel yang diteliti dibatasi pada *HealthQual* (kualitas pelayanan kesehatan) tradisional dan citra merek sebagai variabel independen, kepuasan pasien sebagai variabel mediasi, serta loyalitas sebagai variabel dependen.
4. Penelitian ini tidak membahas faktor lain di luar variabel penelitian seperti harga layanan, jarak tempat tinggal, atau kondisi kesehatan pasien yang dapat memengaruhi kepuasan dan loyalitas.

5. Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner dengan skala Likert kepada pasien Griya Sehat pada periode pengumpulan data tahun 2025.

Dengan adanya batasan ini, penelitian diharapkan berjalan terarah, mendalam, dan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

