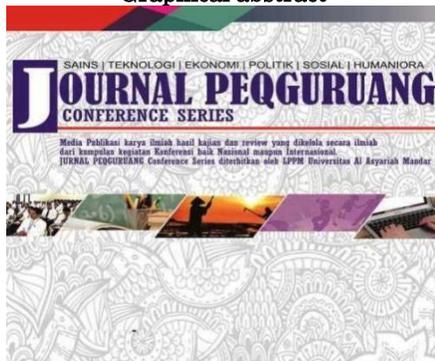


Graphical abstract



Pengaruh Loyalitas Pasien Terhadap Komitmen dan Keinginan Bertahan Berobat di Pelayanan Rawat Jalan Di Klinik Utama Nutrif

¹L. Arif Firiandri Yulius (A.AN), ²Kosasih
^{1,2} Universitas Sangga Buana, Indonesia

*Corresponding author
ariffiriandri@gmail.com

Abstract

This study aims to examine the impact of patient loyalty on commitment and desire to remain in treatment at the Nutrif Clinic, focusing on understanding how these variables interact in an outpatient treatment setting. Using simple linear and logistic regression analyses, this study investigated three main objectives: the effect of patient loyalty on commitment, its effect on the desire to remain in treatment, and how these two dependent variables relate to each other. The findings show that patient loyalty has a significant positive effect on both commitment and desire to remain in care. For commitment, the regression coefficient (B) is 0.312 with a significance level of 0.002, indicating that increased loyalty increases the likelihood of commitment. Similarly, the desire to remain in treatment has a regression coefficient (B) of 0.315 with a significance of 0.001, indicating that loyal patients are more likely to continue their treatment. Although loyalty is an important factor, this model only explains 9.7% of the variance in commitment and 8.5% in desire to remain in treatment, highlighting the need for future research to include additional variables such as patient-physician relationship, perceived service value, and demographic factors to provide a more comprehensive understanding of the determinants of patient retention and commitment in healthcare settings.

Keywords: Patient Loyalty, Commitment, Desire to Remain in Care

Keywords: *Patient Loyalty, Commitment, Desire to Remain in Care*

Article history

DOI: 10.35329/jp.v6i2.5840

Received : 2024-10-18/ Received in revised form : 2024-10-21/ Accepted : 2024-11-02

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk memeriksa dampak loyalitas pasien terhadap komitmen dan keinginan untuk tetap berobat di Klinik Nutrif, dengan fokus pada pemahaman bagaimana variabel-variabel ini berinteraksi dalam pengaturan perawatan rawat jalan. Dengan menggunakan analisis regresi linier dan logistik sederhana, penelitian ini menyelidiki tiga tujuan utama: pengaruh loyalitas pasien terhadap komitmen, pengaruhnya terhadap keinginan untuk tetap dalam perawatan, dan bagaimana kedua variabel dependen ini berhubungan satu sama lain. Temuan menunjukkan bahwa loyalitas pasien memiliki efek positif yang signifikan pada komitmen dan keinginan untuk tetap dalam perawatan. Untuk komitmen, koefisien regresi (B) adalah 0,312 dengan tingkat signifikansi 0,002, menunjukkan bahwa peningkatan loyalitas meningkatkan kemungkinan komitmen. Demikian pula, keinginan untuk tetap dalam pengobatan memiliki koefisien regresi (B) 0,315 dengan signifikansi 0,001, menunjukkan bahwa pasien yang setia lebih mungkin untuk melanjutkan pengobatan mereka. Meskipun loyalitas merupakan faktor penting, model ini hanya menjelaskan 9,7% dari varians dalam komitmen dan 8,5% dalam keinginan untuk tetap dalam perawatan, menyoroti perlunya penelitian di masa depan untuk memasukkan variabel tambahan seperti hubungan pasien-dokter, nilai layanan yang dirasakan, dan faktor demografis untuk memberikan pemahaman yang lebih komprehensif tentang penentu retensi dan komitmen pasien dalam pengaturan perawatan kesehatan.

Kata kunci: Loyalitas Pasien, Komitmen, Keinginan untuk Tetap Menjalani Perawatan

1. PENDAHULUAN

Dua komponen penting keberhasilan perawatan, terutama untuk kondisi jangka panjang seperti diabetes mellitus, obesitas, dan gagal ginjal, adalah komitmen dan keinginan untuk bertahan dalam pengobatan. Komitmen pasien dapat dibagi menjadi normatif (kewajiban moral), afektif (emosi), dan berkelanjutan. Pasien dapat memperburuk kondisi kesehatan mereka jika tidak ada komitmen yang kuat. Sebaliknya, kepuasan pasien dengan perawatan yang mereka terima dan hasilnya memengaruhi keinginan mereka untuk bertahan dalam pengobatan. (Huang dkk., 2021; Setyawan dkk., 2022) (Fried dkk., 2002; Nordfonn dkk., 2020)

Klinik Utama Nutrif, yang terletak di Jalan Mekar Utama, Bandung, adalah fasilitas pertama yang menawarkan layanan kesehatan gizi di kota. Selain menyediakan layanan nutrigenomik, klinik ini menangani berbagai penyakit seperti malnutrisi, diabetes, dan obesitas. Meskipun klinik ini menggunakan metode inovatif, ada masalah untuk mempertahankan pasien dalam jangka panjang. Data awal menunjukkan bahwa sekitar 30% pasien baru tidak kembali ke klinik setelah perawatan pertama, sementara 70% pasien yang setia sangat berkomitmen pada rencana pengobatan mereka.

Loyalitas pasien terbukti memiliki dampak besar terhadap komitmen dan keinginan pasien untuk bertahan dalam pengobatan. Pasien yang loyal cenderung tidak hanya melanjutkan perawatan mereka, tetapi juga lebih termotivasi untuk mematuhi jadwal perawatan dan mengikuti anjuran dokter. Loyalitas ini menciptakan siklus positif di mana pasien yang puas kembali untuk perawatan lebih lanjut, berkomitmen pada pengobatan, dan merekomendasikan layanan klinik kepada orang lain. Dengan demikian, loyalitas pasien adalah faktor kunci dalam memastikan keberhasilan perawatan jangka panjang di Klinik Utama Nutrif. (Arslan dkk., 2022; Torres dkk., 2009) (Alden dkk., 2005; El-Adly, 2019)

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa loyalitas pasien secara signifikan mempengaruhi tingkat kepatuhan terhadap pengobatan dan komitmen jangka panjang. Loyalitas juga ditemukan berkorelasi dengan keinginan pasien untuk terus melanjutkan pengobatan meskipun mereka merasa lebih baik. Penelitian oleh Berry et al. (2008) menemukan bahwa komitmen emosional pasien terhadap penyedia layanan kesehatan secara langsung meningkatkan keinginan mereka untuk tetap menjalani pengobatan. (Ricca & Antonio, 2021) (Huang dkk., 2021) (Berry et al., 2008)

Penelitian ini menjadi penting untuk mengetahui apa yang mempengaruhi loyalitas pasien di Klinik Utama Nutrif dan bagaimana loyalitas tersebut mempengaruhi komitmen pasien dan keinginan mereka untuk bertahan dalam pengobatan. Karena kebutuhan akan perawatan jangka panjang untuk kondisi kronis semakin meningkat, pemahaman lebih dalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien dapat berguna dalam mengembangkan strategi untuk meningkatkan loyalitas pasien..

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Klinik Utama Nutrif dengan melibatkan 150 pasien sebagai responden. Tahapan penelitian dimulai dengan perencanaan dan persiapan, di mana peneliti menentukan sampel berdasarkan kriteria inklusi pasien yang telah mendapatkan layanan di klinik dalam enam bulan terakhir, mengembangkan instrumen penelitian, serta menguji validitas dan reliabilitas instrumen yang akan digunakan. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini meliputi Adherence to Refill and Medications Scale (ARMS) untuk mengukur kepatuhan pasien terhadap pengobatan, serta adaptasi dari skala loyalitas dan komitmen yang digunakan oleh Setyawan et al. (2022) dalam penelitian mereka terkait loyalitas pasien, kepuasan, dan komitmen di fasilitas kesehatan. Setelah tahap persiapan selesai, penelitian berlanjut ke tahap pengumpulan data. Pada tahap ini, kuesioner dibagikan secara langsung kepada pasien di klinik dan juga disebarluaskan melalui platform online untuk pasien yang menerima layanan telekonsultasi, dengan pengawasan ketat untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan akurat dan konsisten. Setiap responden dijamin kerahasiaannya, dan pengisian kuesioner dilakukan dalam suasana yang nyaman untuk meningkatkan kejujuran dan keterbukaan dalam menjawab pertanyaan. Proses pengumpulan data dilakukan selama satu bulan, di mana peneliti memastikan bahwa semua kuesioner diisi dengan lengkap dan tidak ada data yang hilang. Setelah data terkumpul, analisis data dilakukan menggunakan teknik analisis varians (ANOVA) dan regresi linier dengan tingkat signifikansi $\alpha \leq 0,05$. ANOVA digunakan untuk memeriksa perbedaan tingkat loyalitas dan komitmen di antara kelompok pasien berdasarkan variabel demografis seperti usia dan lama pengobatan, sementara regresi linier digunakan untuk mengevaluasi pengaruh loyalitas pasien terhadap komitmen dan keinginan bertahan berobat. Hasil dari analisis ini digunakan untuk menginterpretasikan temuan penelitian, yang pada akhirnya memberikan wawasan tentang pentingnya loyalitas pasien dalam mempengaruhi komitmen dan keinginan bertahan berobat di klinik rawat jalan. Temuan ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi manajemen klinik dalam meningkatkan retensi pasien dan kualitas layanan yang berkelanjutan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini menunjukkan variasi yang mencerminkan populasi pasien di Klinik Utama Nutrif. Mayoritas pasien berada pada kelompok usia 30–39 tahun (33.3%), diikuti oleh kelompok usia 40–49 tahun (26.7%), sementara kelompok usia 20–29 tahun dan ≥ 50 tahun masing-masing sekitar 20%. Distribusi usia ini mengindikasikan bahwa mayoritas pasien berada pada usia produktif, di mana perhatian terhadap kesehatan dan nutrisi mulai

meningkat. Dari segi jenis kelamin, lebih banyak pasien perempuan (60%) dibandingkan laki-laki (40%). Distribusi ini sejalan dengan fokus klinik yang menyediakan layanan gizi yang sangat relevan bagi ibu-ibu serta pasien dengan kebutuhan nutrisi khusus, terutama terkait dengan penyakit kronis seperti diabetes atau obesitas yang sering kali lebih diperhatikan oleh pasien perempuan. Dalam hal status pernikahan, sebagian besar responden adalah pasien yang telah menikah (73.3%). Hal ini sejalan dengan peran penting keluarga, terutama ibu, dalam pengelolaan kesehatan keluarga. Pasien yang menikah cenderung lebih peduli terhadap kesehatan mereka sendiri dan keluarganya, yang dapat mendorong mereka untuk lebih konsisten dalam menjalani pengobatan. Selain itu, distribusi jumlah kunjungan menunjukkan bahwa sebagian besar pasien (46.7%) telah mengunjungi klinik sebanyak 4–10 kali, mencerminkan komitmen yang berkelanjutan untuk melanjutkan perawatan dan pengobatan. Sebaliknya, sekitar 30% pasien hanya memiliki 1–3 kali kunjungan, yang mungkin mengindikasikan bahwa mereka adalah pasien baru atau pasien yang komitmennya terhadap pengobatan masih rendah. Karakteristik ini penting untuk memahami tingkat loyalitas dan komitmen pasien terhadap perawatan jangka panjang di klinik ini dapat dilihat tabel 1.

Tabel 1 Responden Penelitian

Karakteristik Demografis	Kategori	Jumlah (n)	Persentase (%)
Usia (tahun)	20–29	30	20%
	30–39	50	33.3%
	40–49	40	26.7%
	≥50	30	20%
Jenis Kelamin	Laki-laki	60	40%
	Perempuan	90	60%
Status Pernikahan	Menikah	110	73.3%
	Belum menikah	40	26.7%
Jumlah Kunjungan	1-3 kali	45	30%
	4-10 kali	70	46.7%
	Lebih dari 10 kali	35	23.3%

Pengaruh Loyalitas Pasien Terhadap Komitmen di Pelayanan Rawat Jalan Di Klinik Utama Nutrif

Hasil analisis regresi linier sederhana menunjukkan bahwa loyalitas pasien memiliki pengaruh signifikan terhadap komitmen pasien di Pelayanan Rawat

Jalan Klinik Utama Nutrif. Nilai koefisien regresi (B) untuk loyalitas pasien adalah 0,312 dengan standar error (S.E.) sebesar 0,089 dan nilai t sebesar 3,506. Tingkat signifikansi (p-value) sebesar 0,002 menunjukkan bahwa pengaruh ini signifikan secara statistik. Artinya, setiap peningkatan satu unit dalam loyalitas pasien berpotensi meningkatkan komitmen pasien sebesar 0,312 unit. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi loyalitas pasien, semakin kuat komitmen mereka untuk tetap menjalani pengobatan di klinik tersebut dapat dilihat tabel 2.

Tabel 2. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

Variabel dalam Persamaan	B	SE	Beta	T	Sig.
Konstan	2.367	0.475		4.982	.000
Loyalitas Pasien	0.312	0.089	0.275	3.506	.002

Tabel 2. yaitu Model Summary memberikan ringkasan hasil analisis regresi yang menunjukkan hubungan antara loyalitas pasien dan komitmen pasien di Pelayanan Rawat Jalan Klinik Utama Nutrif. Nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,312 menunjukkan adanya korelasi positif yang sedang antara loyalitas pasien dan komitmen pasien. Artinya, loyalitas pasien berkorelasi dengan peningkatan komitmen mereka terhadap pengobatan. Nilai R Square sebesar 0,097 menunjukkan bahwa 9,7% dari variasi dalam komitmen pasien dapat dijelaskan oleh loyalitas pasien. Meskipun angka ini tidak terlalu tinggi, ini tetap menunjukkan bahwa loyalitas pasien merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi komitmen pasien. Hasil ini cukup signifikan untuk sebuah model dengan hanya satu variabel independen. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,091 sedikit lebih rendah dari R Square, menunjukkan adanya penyesuaian untuk menghindari overfitting. Hal ini mengindikasikan bahwa model ini tetap relevan meskipun ada faktor lain yang kemungkinan turut mempengaruhi komitmen pasien selain loyalitas. Nilai Std. Error of the Estimate sebesar 1,105 mengindikasikan bahwa masih terdapat variasi dalam komitmen pasien yang tidak sepenuhnya dapat dijelaskan oleh loyalitas pasien. Namun, dengan nilai standard error yang lebih kecil, model ini memberikan prediksi yang cukup akurat dalam menilai komitmen pasien berdasarkan loyalitas mereka. Dengan demikian, meskipun hanya 9,7% dari variasi komitmen yang dijelaskan oleh loyalitas pasien, temuan ini menunjukkan bahwa loyalitas memainkan peran penting dalam meningkatkan komitmen pasien terhadap pengobatan dapat dilihat Tabel 3.

Tabel 3. Ringkasan Model

Ringkasan Model	R	R persegi	R Square yang disesuaikan	Kesalahan perkiraan
Pola	0.312	0.097	0.091	1.105

Signifikansi model keseluruhan diuji melalui analisis ANOVA yang disajikan dalam Tabel 4. Hasilnya menunjukkan nilai F sebesar 13,421 dengan p-value sebesar 0,001, yang menegaskan bahwa model regresi yang digunakan signifikan. Ini berarti bahwa secara keseluruhan, loyalitas pasien memiliki pengaruh signifikan terhadap komitmen pasien di Pelayanan Rawat Jalan Klinik Utama Nutrif.

Tabel 4 ANOVA

ANOVA	Jumlah Kuadrat	Df	Rata-rata Persegi	F	Sig.
Regresi	19.824	1	19.824	13.421	.001
Sisa	201.176	137	1.469		
Seluruh	221.000	138			

Hasil ini menunjukkan bahwa variabel loyalitas pasien berkontribusi signifikan terhadap peningkatan komitmen pasien, dengan model yang digunakan mampu menjelaskan sebagian dari variasi dalam komitmen. Meskipun model hanya menjelaskan sebagian kecil dari variasi dalam komitmen (9,7% seperti dijelaskan di model summary sebelumnya), signifikansi yang tinggi ini menunjukkan bahwa loyalitas adalah salah satu faktor penting yang memengaruhi tingkat komitmen pasien terhadap pengobatan mereka. Dengan nilai F sebesar 13,421 dan signifikansi 0,001, dapat disimpulkan bahwa loyalitas pasien merupakan faktor prediktor yang signifikan dan berperan penting dalam menentukan komitmen pasien terhadap pengobatan. Hasil ini memperkuat pentingnya fokus pada peningkatan loyalitas pasien melalui penyediaan layanan yang berkualitas untuk meningkatkan komitmen mereka dalam menjalani perawatan di klinik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa loyalitas pasien memiliki pengaruh signifikan terhadap komitmen terhadap pengobatan. Misalnya, Alden et al. (2005) menemukan bahwa loyalitas klien di klinik kesehatan reproduksi di Filipina dan Thailand meningkatkan kepatuhan pada rekomendasi perawatan dan kunjungan berkelanjutan. Hal ini mendukung hasil penelitian saat ini, di mana loyalitas pasien di Klinik Utama Nutrif juga terbukti memengaruhi komitmen pasien, dengan pasien yang loyal lebih cenderung berkomitmen untuk melanjutkan pengobatan mereka.

Selain itu, Yağar et al. (2023) juga menemukan korelasi positif antara loyalitas pasien dan kepatuhan terhadap pengobatan. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian di Klinik Utama Nutrif, yang menunjukkan bahwa pasien yang loyal lebih termotivasi untuk terus menjalani perawatan, meskipun mungkin ada perbaikan dalam kondisi mereka. Loyalitas terbukti menjadi faktor penting yang meningkatkan komitmen pasien untuk tetap berobat sesuai rekomendasi. Penelitian oleh Ricca & Antonio (2021) memperkuat hubungan antara kualitas perawatan dan loyalitas pasien, dengan menyebutkan bahwa pelayanan berkualitas tinggi meningkatkan kepuasan dan pada akhirnya meningkatkan loyalitas serta komitmen pasien terhadap pengobatan. Dalam penelitian ini, pasien yang merasa bahwa layanan yang mereka terima di Klinik Utama Nutrif memenuhi harapan mereka lebih cenderung menunjukkan loyalitas yang kuat, yang pada gilirannya memperkuat komitmen mereka untuk melanjutkan pengobatan. Hasil dari Lis et al. (2011) juga menunjukkan bahwa faktor seperti perhatian personal dan pemahaman staf terhadap kondisi medis pasien meningkatkan keinginan pasien untuk merekomendasikan layanan, yang berhubungan langsung dengan loyalitas pasien. Hal ini mendukung asumsi bahwa pengalaman positif pasien di Klinik Utama Nutrif berkontribusi pada peningkatan loyalitas dan komitmen mereka dalam pengobatan.

Berdasarkan hasil dan dukungan dari penelitian terdahulu, dapat diasumsikan bahwa loyalitas pasien tidak hanya terbentuk dari interaksi satu kali antara pasien dan penyedia layanan, tetapi juga merupakan hasil dari hubungan jangka panjang yang dibangun atas dasar kepercayaan, kualitas layanan, dan kepuasan. Teori commitment-trust oleh Morgan dan Hunt (1994) dapat digunakan sebagai dasar untuk memahami fenomena ini. Teori ini menyatakan bahwa kepercayaan dan komitmen adalah dua elemen kunci dalam membangun loyalitas jangka panjang. Dalam konteks klinik, loyalitas pasien dibentuk melalui pengalaman positif dan persepsi bahwa klinik dapat diandalkan dalam jangka panjang, yang pada akhirnya meningkatkan komitmen mereka untuk melanjutkan pengobatan. (Huang dkk., 2021; Kemp & Poole, 2017)

Meskipun penelitian ini menunjukkan bahwa loyalitas pasien memiliki pengaruh signifikan terhadap komitmen, terdapat kesenjangan yang perlu diperhatikan. Pertama, penelitian ini hanya menjelaskan 9,7% dari variasi dalam komitmen pasien, yang menunjukkan bahwa ada faktor-faktor lain di luar loyalitas yang mungkin berperan penting dalam meningkatkan komitmen pasien. Penelitian terdahulu, seperti yang dilakukan oleh Huang et al. (2021), menyebutkan bahwa faktor-faktor lain seperti nilai yang dirasakan, kepercayaan terhadap tenaga medis, dan hubungan emosional juga memainkan peran penting dalam membangun komitmen jangka panjang. Faktor-faktor ini mungkin belum sepenuhnya dieksplorasi dalam

penelitian ini dan dapat menjadi area penelitian di masa mendatang.

Selain itu, faktor demografis seperti usia, tingkat pendidikan, dan status kesehatan mungkin memoderasi hubungan antara loyalitas dan komitmen. Misalnya, Ricca & Antonio (2021) menemukan bahwa faktor usia dan jenis kelamin dapat memoderasi pengaruh loyalitas terhadap komitmen dalam layanan kesehatan. Penelitian ini tidak secara khusus mengeksplorasi pengaruh variabel moderator ini, sehingga menimbulkan peluang untuk mengeksplorasi lebih lanjut faktor-faktor lain yang mungkin memperkuat atau melemahkan hubungan antara loyalitas dan komitmen pasien. Penelitian telah menunjukkan bahwa loyalitas pasien memiliki pengaruh signifikan terhadap komitmen pasien dalam melanjutkan pengobatan di Pelayanan Rawat Jalan Klinik Utama Nutrif. Hasil ini didukung oleh penelitian terdahulu yang menegaskan pentingnya loyalitas dalam memengaruhi keputusan pasien untuk terus menjalani perawatan jangka panjang. Namun, masih ada kesenjangan dalam penelitian ini, terutama terkait dengan faktor-faktor lain yang mempengaruhi komitmen pasien selain loyalitas, seperti hubungan emosional dan nilai yang dirasakan. Penelitian selanjutnya dapat mengatasi kesenjangan ini dengan menginvestigasi faktor-faktor tambahan yang mungkin lebih jauh meningkatkan komitmen pasien terhadap pengobatan.

Pengaruh Loyalitas Pasien Terhadap Keinginan Bertahan Berobat di Pelayanan Rawat Jalan Di Klinik Utama Nutrif

Hasil regresi linier sederhana yang disajikan dalam Tabel 5 menunjukkan bahwa loyalitas pasien memiliki pengaruh signifikan terhadap keinginan bertahan berobat di Pelayanan Rawat, Jalan Klinik Utama Nutrif. Nilai konstanta (B) sebesar 3.055 dengan standard error (S.E.) sebesar 0.521 menunjukkan bahwa tanpa adanya pengaruh loyalitas pasien, tingkat dasar keinginan bertahan berobat berada pada 3.055 unit. Ini berarti bahwa pada situasi di mana loyalitas pasien tidak dipertimbangkan, pasien masih memiliki tingkat keinginan yang cukup tinggi untuk melanjutkan pengobatan. Koefisien untuk variabel loyalitas pasien sebesar 0.315 dengan standard error 0.091 menunjukkan bahwa setiap peningkatan 1 unit dalam loyalitas pasien akan meningkatkan keinginan bertahan berobat sebesar 0.315 unit. Dengan kata lain, semakin tinggi loyalitas pasien, semakin besar kemungkinan pasien untuk bertahan dalam perawatan jangka panjang di klinik. Nilai t-statistic sebesar 3.462 dengan tingkat signifikansi (p-value) sebesar 0.001 mengonfirmasi bahwa pengaruh loyalitas pasien terhadap keinginan bertahan berobat adalah signifikan secara statistik pada tingkat signifikansi 0.05. Hal ini berarti bahwa pengaruh loyalitas pasien terhadap keinginan bertahan dalam pengobatan bukanlah hasil kebetulan, melainkan hubungan yang nyata dan dapat diandalkan.

Tabel 5 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

Variabel dalam Persamaan	B	SE	Beta	t	Sig.
Konstan	3.055	0.521		5.863	.000
Loyalitas Pasien	0.315	0.091	0.281	3.462	.001

Hasil Model Summary menunjukkan bahwa loyalitas pasien memiliki pengaruh yang lemah terhadap keinginan bertahan berobat di Klinik Utama Nutrif. Nilai R sebesar 0.292 menunjukkan adanya hubungan positif yang lemah antara loyalitas pasien dan keinginan bertahan berobat, yang berarti bahwa meskipun ada korelasi antara kedua variabel, kekuatan hubungan tersebut tidak terlalu kuat. Nilai R Square sebesar 0.085 menunjukkan bahwa hanya 8.5% dari variasi dalam keinginan bertahan berobat dapat dijelaskan oleh loyalitas pasien, sementara sebagian besar variasi masih dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak tercakup dalam model. Adjusted R Square sebesar 0.079 memberikan penyesuaian yang menunjukkan bahwa hasil ini tetap valid meskipun modelnya cukup sederhana, dan faktor lain kemungkinan juga mempengaruhi hubungan ini. Selain itu, Kesalahan Standar Perkiraan sebesar 1.145 menunjukkan tingkat kesalahan dalam prediksi model. Meskipun model ini menunjukkan bahwa loyalitas pasien memiliki pengaruh, nilai standard error yang relatif tinggi menunjukkan bahwa terdapat variasi dalam keinginan bertahan berobat yang tidak sepenuhnya dijelaskan oleh loyalitas pasien saja. Secara keseluruhan, model ini mengindikasikan bahwa loyalitas pasien memainkan peran dalam meningkatkan keinginan bertahan berobat, namun pengaruhnya tidak dominan dan masih banyak faktor lain yang perlu dipertimbangkan untuk memahami sepenuhnya keinginan pasien untuk melanjutkan pengobatan.

Tabel 6. Ringkasan Model

Ringkasan Model	R	R persegi	R Square yang disesuaikan	Kesalahan perkiraan
Pola	0.292	0.085	0.079	1.145

Hasil analisis ANOVA menunjukkan bahwa pengaruh loyalitas pasien terhadap keinginan bertahan berobat di Klinik Utama Nutrif signifikan secara statistik. Dengan nilai F sebesar 11.231 dan p-value sebesar 0.001, hasil ini menegaskan bahwa loyalitas pasien secara signifikan mempengaruhi keinginan mereka untuk tetap melanjutkan pengobatan. Nilai Sum of Squares untuk regresi sebesar 16.325 menunjukkan bahwa variabilitas dalam keinginan bertahan berobat yang dijelaskan oleh loyalitas pasien cukup besar, sementara Residual Sum of Squares sebesar 183.675 menunjukkan variabilitas lain yang tidak dijelaskan oleh loyalitas pasien dan disebabkan oleh faktor-faktor lain. Mean Square untuk regresi (16.325) dan residual (1.331) menunjukkan seberapa baik model regresi ini mampu menjelaskan variabilitas dalam keinginan bertahan

berobat. Dengan nilai F yang signifikan, model ini membuktikan bahwa loyalitas pasien adalah faktor yang penting dalam memengaruhi keputusan pasien untuk melanjutkan pengobatan di klinik, meskipun masih ada variabilitas yang disebabkan oleh faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model ini. Secara keseluruhan, hasil ini menekankan bahwa loyalitas pasien merupakan faktor penting yang mempengaruhi keinginan bertahan berobat, namun bukan satu-satunya faktor yang berperan.

Tabel 7. ANOVA

ANOVA	Jumlah Kuadrat	Df	Rata-rata Persegi	F	Sig.
Regresi	16.325	1	16.325	11.231	.001
Sisa	183.675	138	1.331		
Seluruh	200.000	139			

Dari hasil penelitian di atas, dapat diasumsikan bahwa loyalitas pasien memainkan peran penting dalam memengaruhi keinginan pasien untuk bertahan berobat di Klinik Utama Nutrif. Hasil regresi yang signifikan menunjukkan bahwa semakin tinggi loyalitas pasien, semakin besar kemungkinan mereka untuk melanjutkan pengobatan. Dengan koefisien yang positif dan signifikan, dapat disimpulkan bahwa hubungan yang terjalin antara pasien dan penyedia layanan melalui kualitas perawatan dan pengalaman positif dapat mendorong komitmen pasien untuk terus berobat. Namun, karena model hanya menjelaskan sebagian kecil dari variasi dalam keinginan bertahan berobat (R Square sebesar 0.085), dapat diasumsikan bahwa faktor-faktor lain selain loyalitas, seperti faktor sosial, ekonomi, atau kondisi kesehatan pasien, juga turut berperan dalam keputusan pasien untuk melanjutkan pengobatan. Oleh karena itu, loyalitas pasien sangat penting, tetapi bukan satu-satunya faktor yang menentukan keberlanjutan pengobatan di klinik.

Hasil penelitian ini, yang menunjukkan bahwa loyalitas pasien memiliki pengaruh signifikan terhadap keinginan bertahan berobat, sejalan dengan beberapa penelitian terdahulu. Alden et al. (2005), misalnya, menemukan bahwa loyalitas klien di klinik kesehatan reproduksi di Filipina dan Thailand meningkatkan kepatuhan dan keberlanjutan perawatan, mirip dengan hasil yang ditemukan di Klinik Utama Nutrif. Penelitian ini menunjukkan bahwa pasien yang loyal lebih cenderung untuk terus menjalani perawatan di klinik yang sama. Selain itu, Yağar et al. (2023) mengonfirmasi bahwa loyalitas pasien berkorelasi positif dengan kepatuhan pengobatan, yang juga mendukung hasil penelitian ini. Pasien yang memiliki tingkat loyalitas yang lebih tinggi cenderung memiliki motivasi lebih besar untuk terus berobat, meskipun kondisi kesehatan mereka membaik atau ada hambatan lain. Penelitian oleh Ricca

& Antonio (2021) juga menunjukkan bahwa kualitas layanan kesehatan yang memuaskan dapat meningkatkan loyalitas pasien, yang pada gilirannya mempengaruhi komitmen mereka terhadap pengobatan. Ini juga konsisten dengan temuan bahwa pasien yang merasa puas dengan layanan di Klinik Utama Nutrif lebih cenderung melanjutkan pengobatan karena hubungan yang kuat antara kualitas layanan dan loyalitas.

Meskipun hasil ini didukung oleh penelitian terdahulu, ada beberapa kesenjangan yang perlu diperhatikan. Pertama, R Square sebesar 0.085 menunjukkan bahwa loyalitas pasien hanya menjelaskan 8.5% dari variasi dalam keinginan bertahan berobat. Ini menunjukkan bahwa meskipun loyalitas penting, faktor-faktor lain yang mempengaruhi keinginan bertahan berobat tidak dijelaskan dalam penelitian ini. Misalnya, penelitian oleh Huang et al. (2021) menemukan bahwa faktor-faktor seperti nilai yang dirasakan oleh pasien dan kepercayaan terhadap penyedia layanan juga memainkan peran signifikan dalam membentuk loyalitas dan komitmen terhadap pengobatan. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan dalam penelitian ini, di mana faktor-faktor seperti kepercayaan, hubungan dokter-pasien, dan persepsi nilai belum dieksplorasi lebih lanjut. Selain itu, faktor demografis seperti usia, jenis kelamin, dan status sosial-ekonomi mungkin memoderasi hubungan antara loyalitas pasien dan keinginan bertahan berobat. Penelitian oleh Setyawan et al. (2022) menyebutkan bahwa komitmen dokter dan hubungan pasien-dokter dapat berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pasien. Penelitian ini tidak memasukkan faktor demografis atau hubungan dokter-pasien sebagai moderator dalam model, yang bisa menjadi kesenjangan untuk dieksplorasi lebih lanjut. Penelitian ini menunjukkan bahwa loyalitas pasien memiliki pengaruh signifikan terhadap keinginan pasien untuk bertahan berobat di Klinik Utama Nutrif. Temuan ini didukung oleh penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa loyalitas pasien mempengaruhi kepatuhan pengobatan dan keberlanjutan perawatan. Namun, model ini hanya menjelaskan sebagian kecil dari variasi dalam keinginan bertahan berobat, menunjukkan bahwa faktor-faktor lain, seperti hubungan dokter-pasien, persepsi nilai, dan kepercayaan, juga berperan dalam mempengaruhi keputusan pasien untuk melanjutkan pengobatan. Oleh karena itu, penelitian di masa depan perlu mempertimbangkan faktor-faktor tambahan dan moderasi yang dapat mempengaruhi keinginan bertahan berobat.

Pengaruh Loyalitas Pasien Terhadap Komitmen dan Keinginan Bertahan Berobat

Hasil analisis regresi logistik menunjukkan bahwa loyalitas pasien memiliki pengaruh signifikan terhadap komitmen dan keinginan bertahan berobat di Klinik Utama Nutrif. Pada model yang mengukur pengaruh loyalitas terhadap komitmen, koefisien B sebesar 0.398 dengan tingkat signifikansi $p = 0.033$ menunjukkan bahwa setiap peningkatan loyalitas pasien meningkatkan

kemungkinan komitmen sebesar 1.489 kali ($\text{Exp}(B) = 1.489$), dengan interval kepercayaan 1.036 - 2.142. Ini berarti loyalitas pasien merupakan prediktor yang signifikan bagi peningkatan komitmen mereka terhadap pengobatan. Untuk model yang mengukur keinginan bertahan berobat, koefisien B sebesar 0.467 dengan $p = 0.016$ menunjukkan bahwa setiap peningkatan loyalitas pasien meningkatkan kemungkinan pasien bertahan dalam pengobatan sebesar 1.595 kali ($\text{Exp}(B) = 1.595$), dengan interval kepercayaan 1.114 - 2.285. Hasil ini menunjukkan bahwa loyalitas pasien memiliki pengaruh yang lebih kuat terhadap keinginan bertahan berobat dibandingkan komitmen.

Temuan tersebut sebelumnya konsisten dengan penelitian terdahulu yang menunjukkan hubungan antara loyalitas pasien, komitmen, dan kepatuhan terhadap pengobatan. Alden et al. (2005) menunjukkan bahwa loyalitas klien meningkatkan keberlanjutan perawatan dan kepatuhan terhadap rekomendasi medis, sementara Yağar et al. (2023) juga menemukan bahwa loyalitas pasien berkorelasi positif dengan kepatuhan pengobatan. Ricca & Antonio (2021) menggarisbawahi pentingnya kualitas layanan dalam membentuk loyalitas dan komitmen pasien. Penelitian ini mendukung temuan sebelumnya bahwa loyalitas pasien berperan penting dalam menjaga komitmen dan keinginan mereka untuk bertahan dalam pengobatan jangka panjang.

Tabel 8. Pengaruh Beban Kerja terhadap Kesehatan Mental dan Kinerja

Langkah	Variabel	B	SE	Wald	Df	Sig.	Eksplorasi(B)	95% CI untuk EXP(B)
Langkah 1a	Komitmen							
	Loyalitas Pasien	0.398	0.187	4.527	1	0.033	1.489	1.036 - 2.142
	Konstan	-1.682	0.592	8.067	1	0.004	0.186	
Langkah 1b	Keinginan Bertahan Berobat							
	Loyalitas Pasien	0.467	0.193	5.857	1	0.016	1.595	1.114 - 2.285

Konstan	-1.945	0.688	7.985	1	0.005	0.143	
---------	--------	-------	-------	---	-------	-------	--

Meskipun hasil ini menunjukkan pengaruh signifikan loyalitas terhadap komitmen dan keinginan bertahan berobat, ada beberapa kesenjangan yang perlu diperhatikan. R Square yang rendah pada hasil sebelumnya menunjukkan bahwa loyalitas hanya menjelaskan sebagian kecil dari variasi dalam komitmen dan keinginan bertahan berobat. Penelitian ini tidak menguji variabel lain, seperti persepsi nilai, hubungan dokter-pasien, atau faktor demografis, yang juga dapat berpengaruh terhadap keputusan pasien untuk melanjutkan pengobatan. Huang et al. (2021) dan Setyawan et al. (2022) menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti kepercayaan, nilai yang dirasakan, dan komitmen organisasi juga memainkan peran penting yang belum dieksplorasi dalam penelitian ini. Penelitian ini menunjukkan bahwa loyalitas pasien memiliki pengaruh signifikan terhadap komitmen dan keinginan bertahan berobat di Klinik Utama Nutrif. Pasien yang lebih loyal memiliki kemungkinan yang lebih tinggi untuk berkomitmen pada pengobatan dan melanjutkan perawatan di klinik. Meskipun demikian, faktor loyalitas hanya menjelaskan sebagian kecil dari keseluruhan variasi dalam komitmen dan keinginan bertahan berobat, menunjukkan bahwa ada variabel lain yang mungkin memengaruhi hasil ini. Penelitian di masa depan perlu mempertimbangkan faktor-faktor tambahan seperti hubungan pasien-dokter, persepsi nilai, serta faktor demografis untuk memberikan gambaran yang lebih komprehensif tentang apa yang memengaruhi komitmen dan keinginan pasien untuk melanjutkan pengobatan.

4. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa loyalitas pasien berperan penting dalam memengaruhi komitmen dan keinginan bertahan dalam pengobatan di Klinik Utama Nutrif. Hasil analisis menunjukkan bahwa peningkatan loyalitas pasien secara signifikan meningkatkan kemungkinan komitmen dan keinginan pasien untuk melanjutkan pengobatan dalam jangka panjang. Untuk variabel komitmen, koefisien regresi (B) sebesar 0,398 dengan nilai $p = 0,033$ menunjukkan bahwa pasien yang lebih loyal memiliki kemungkinan 1,489 kali lebih besar untuk tetap berkomitmen terhadap pengobatan. Sementara itu, untuk variabel keinginan bertahan berobat, koefisien regresi sebesar 0,467 dengan $p = 0,016$ menunjukkan bahwa peningkatan loyalitas pasien meningkatkan kemungkinan pasien untuk melanjutkan pengobatan sebesar 1,595 kali. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya seperti yang dilakukan oleh Alden et al. (2005) dan Yağar et al. (2023), yang menunjukkan bahwa loyalitas pasien berkontribusi pada kepatuhan pengobatan dan perawatan jangka panjang. Ricca & Antonio (2021) juga menegaskan bahwa kualitas

pelayanan yang tinggi meningkatkan loyalitas pasien dan pada akhirnya meningkatkan komitmen mereka terhadap pengobatan. Namun, terdapat beberapa kesenjangan dalam penelitian ini. Nilai R Square sebesar 0,097 untuk komitmen dan 0,085 untuk keinginan bertahan berobat menunjukkan bahwa loyalitas pasien hanya menjelaskan sebagian kecil dari variasi dalam komitmen dan keinginan bertahan berobat. Faktor lain seperti kepercayaan terhadap tenaga medis, nilai yang dirasakan, dan hubungan pasien-dokter tidak dieksplorasi dalam penelitian ini, meskipun penelitian sebelumnya oleh Huang et al. (2021) dan Setyawan et al. (2022) menunjukkan bahwa faktor-faktor ini juga berperan penting dalam membentuk loyalitas dan komitmen pasien. Selain itu, faktor demografis seperti usia, jenis kelamin, dan status sosial-ekonomi mungkin memoderasi hubungan antara loyalitas pasien dan komitmen atau keinginan bertahan berobat, yang merupakan area potensial untuk penelitian lebih lanjut.

Untuk penelitian yang akan datang, disarankan agar beberapa aspek yang belum terjangkau dalam penelitian ini dapat dieksplorasi lebih lanjut. Pertama, penelitian mendatang perlu mempertimbangkan untuk memasukkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi komitmen dan keinginan bertahan berobat, seperti kepercayaan terhadap tenaga medis, nilai yang dirasakan oleh pasien, dan hubungan emosional antara pasien dan dokter. Faktor-faktor ini telah terbukti berpengaruh dalam penelitian terdahulu dan dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai apa yang benar-benar mendorong pasien untuk melanjutkan pengobatan. Selain itu, penting juga untuk memperhitungkan faktor demografis, seperti usia, jenis kelamin, dan status sosial-ekonomi, yang mungkin memiliki peran sebagai variabel moderator dalam hubungan antara loyalitas pasien dan komitmen atau keinginan bertahan berobat. Dengan memasukkan variabel-variabel ini, penelitian mendatang dapat mengidentifikasi apakah ada perbedaan dalam efek loyalitas berdasarkan karakteristik individu pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Alden, DL, Delacruz, J., & Viboonsanti, P. (2005). Pengaruh pada loyalitas klien terhadap klinik perawatan kesehatan reproduksi di Filipina dan Thailand. *Jurnal Populasi Asia-Pasifik*, 19(4), 9–24. <https://doi.org/10.18356/leeeac0a2-en>
- Arslan, T., Çandereli, Z. Ö., Kitapçı, OC, Kitapçı, N. Ş., Kiliç Aksu, P., Köksal, L., Özdamar, E. Ö., Yay, M., Ecevit Alpar, Ş., & Mumcu, G. (2022). Apakah pengalaman pasien memiliki peran mediasi pada loyalitas pasien? *Jurnal Pengalaman Pasien*, 9. <https://doi.org/10.1177/23743735221103027>
- Berry, LL, Paroki, JT, Janakiraman, R., Ogburn-Russell, L., Couchman, GR, Rayburn, WL, & Grisel, J. (2008). Komitmen pasien terhadap dokter utama mereka dan mengapa itu penting. *Sejarah Kedokteran Keluarga*, 6(1), 6–13. <https://doi.org/10.1370/afm.757>
- Breitbart, W., Rosenfeld, B., Gibson, C., Kramer, M., Li, Y., Tomarken, A., Nelson, C., Pessin, H., Esch, J., Galiotta, M., Garcia, N., Brechtel, J., & Schuster, M. (2010). Dampak pengobatan untuk depresi pada keinginan untuk mempercepat kematian pada pasien dengan AIDS stadium lanjut. *Psikosomatik*, 51(2), 98–105. <https://doi.org/10.1176/appi.psy.51.2.98>
- Cabrera, AG, Sanz-Lorente, M., Sanz-Valero, J., & López-Pintor, E. (2019). Kepatuhan dan kepatuhan terhadap pengobatan nutrisi enteral pada orang dewasa: Tinjauan sistematis. Dalam *Nutrisi* (Vol. 11, Edisi 11). MDPI AG. <https://doi.org/10.3390/nu11112627>
- Čulig, J., Leppée, M., & Ćulig, J. (2023). *Dari morisky ke Hill-Bone; skala laporan mandiri untuk mengukur kepatuhan terhadap pengobatan*. <https://www.researchgate.net/publication/262580640>
- Dayan, M., Al Kuwait, IA, Husain, Z., Ng, PY, & Dayan, A. (2022). Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien terhadap layanan medis rawat jalan: analisis empiris dari sistem perawatan kesehatan pemerintah UEA. *Jurnal Internasional Manajemen Kualitas & Keandalan*, 39(1), 176–203. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-11-2020-0373>
- El-Adly, MI (2019). Memodelkan hubungan antara nilai yang dirasakan hotel, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan. *Jurnal Ritel dan Layanan Konsumen*, 50, 322–332. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2018.07.007>
- Fried, TR, Bradley, EH, Towle, VR, & Allore, H. (2002). Memahami preferensi pengobatan pasien yang sakit parah. *Jurnal Kedokteran New England*, 346(14), 1061–1066. <https://doi.org/10.1056/NEJMsa012528>
- Huang, I.-C., Du, P.-L., Lin, L.-S., Liu, T.-Y., Lin, T.-F., & Huang, W.-C. (2021). Pengaruh Nilai yang Dirasakan, Kepercayaan, dan Komitmen terhadap Loyalitas Pasien di Taiwan. *PENYELIDIKAN: Jurnal Organisasi Perawatan Kesehatan, Penyediaan, dan Pembiayaan*, 58. <https://doi.org/10.1177/00469580211007217>
- Kemp, E., & Poole, SM (2017). Apa hubungannya cinta dengan itu? Menyelidiki komitmen konsumen dalam perawatan kesehatan. *Pemasaran Kesehatan Triwulanan*, 34(2), 113–127. <https://doi.org/10.1080/07359683.2017.1309210>
- Lin, HC (2004). Persepsi pasien tentang kualitas layanan dalam klinik praktik kelompok versus solo. *Jurnal Internasional untuk Kualitas dalam Perawatan Kesehatan*, 16(6), 437–445. <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzh072>
- Lis, CG, Rodeghier, M., & Gupta, D. (2011). Hubungan antara kualitas layanan yang dirasakan dan kesiapan pasien untuk merekomendasikan di jaringan rumah sakit onkologi nasional. *Penelitian Layanan Kesehatan BMC*, 11(1), 46. <https://doi.org/10.1186/1472-6963-11-46>

- Morishita, J., & Inoue, T. (2021). Menentukan keinginan untuk hidup di antara pasien dengan kanker hepatobilier-pankreas stadium lanjut yang pengobatan kuratif tidak diindikasikan. *Kesehatan & Kedokteran Global*, 3(3), 2021.01017. <https://doi.org/10.35772/ghm.2021.01017>
- Nassar, RI, Basheti, IA, & Saini, B. (2022). Menjelajahi instrumen yang dilaporkan sendiri yang divalidasi untuk menilai kepatuhan terhadap obat yang digunakan: tinjauan yang membandingkan instrumen yang ada. Dalam *Preferensi dan Kepatuhan Pasien* (Vol. 16, hlm. 503–513). Dove Medical Press Ltd. <https://doi.org/10.2147/PPA.S352161>
- Nordfonn, OK, Morken, IM, & Lunde Husebø, AM (2020). Studi kualitatif tentang hidup dengan beban dari pengobatan gagal jantung: Mengeksplorasi kapasitas pasien untuk perawatan diri. *Keperawatan Terbuka*, 7(3), 804–813. <https://doi.org/10.1002/nop.2.455>
- Oliver, RL (1980). Model kognitif dari anteseden dan konsekuensi dari keputusan kepuasan. *Jurnal Riset Pemasaran*, 17(4), 460. <https://doi.org/10.2307/3150499>
- Ricca, R., & Antonio, F. (2021). Pengaruh Perawatan Berkualitas terhadap Loyalitas Pasien yang Dimediasi dengan Kepuasan Pasien dan Dimoderasi berdasarkan Usia dan Jenis Kelamin (Studi pada Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Swasta). *Jurnal Internasional Bisnis Terapan dan Manajemen Internasional*, 6(2), 96–112. <https://doi.org/10.32535/ijabim.v6i2.1026>
- Setyawan, F. E. B., Supriyanto, S., Ernawaty, E., & Lestari, R. (2022). Komitmen organisasi, kepuasan pasien dan loyalitas di fasilitas kesehatan tingkat pertama. *Jurnal Internasional Ilmu Kesehatan Masyarakat (IJPHS)*, 11(3), 1046. <https://doi.org/10.11591/ijphs.v11i3.21293>
- Torres, E., Vasquez-Parraga, AZ, & Barra, C. (2009). Jalan loyalitas pasien dan peran reputasi dokter. *Pemasaran Kesehatan Triwulanan*, 26(3), 183–197. <https://doi.org/10.1080/07359680903263565>
- Yağar, F., Sungur, C., & Dökme Yağar, S. (2023). Hubungan antara Kepuasan Pasien, Loyalitas Pasien, dan Kepatuhan terhadap Pengobatan. *Topik Rumah Sakit*, 1–10. <https://doi.org/10.1080/00185868.2023.2266551>