

## Hubungan *Patient Experience* Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di Klinik Islam Gotong Royong Babat

Lathifatun Nadhiroh<sup>1\*</sup>, Enny Mar'atus<sup>2</sup>, Muhamad Ganda Saputra<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Lamongan

Alamat: Jl. Raya Plalangan No.KM 02, Plosowahyu, Kec. Lamongan, Kabupaten Lamongan, Jawa Timur, Indonesia

Corresponding: [lathifatunnadhiro7@gmail.com](mailto:lathifatunnadhiro7@gmail.com)

**Abstract.** *Patient loyalty is a key indicator of successful healthcare service, which can be influenced by the patient's experience during their care. A positive patient experience can enhance satisfaction, foster trust, and encourage patients to return for future services and recommend the clinic to others. This study aimed to determine the relationship between patient experience and patient loyalty at Klinik Islam Gotong Royong Babat. This study employed a correlational analytic design with a cross-sectional approach. The sample consisted of 89 respondents selected via purposive sampling. Data were collected using patient experience and patient loyalty questionnaires and were analyzed using the Fisher's Exact Test with a significance level of  $\alpha = 0.05$ . The results indicated that the majority of respondents had a "good" patient experience ( $n = 78$ ; 87.6%), and the majority were classified as "loyal" ( $n = 87$ ; 97.8%). Bivariate analysis showed a  $p$ -value of 0.014 ( $p < 0.05$ ), confirming a significant relationship between patient experience and patient loyalty at Klinik Islam Gotong Royong Babat. Therefore, the clinic should maintain and improve service quality that is oriented toward enhancing the patient experience to further strengthen patient loyalty.*

**Keywords:** *Patient Experience, Patient Loyalty, Healthcare Services, Clinic.*

**Abstrak.** Loyalitas pasien merupakan salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan yang dapat dipengaruhi oleh *patient experience* (pengalaman pasien) selama menerima pelayanan. Pengalaman pasien yang positif dapat meningkatkan kepuasan, kepercayaan, serta mendorong pasien untuk kembali menggunakan layanan kesehatan dan merekomendasikannya kepada orang lain. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan *patient experience* dengan loyalitas pasien di Klinik Islam Gotong Royong Babat. Penelitian ini menggunakan desain analitik korelasional dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel penelitian berjumlah 89 responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner *patient experience* dan loyalitas pasien, kemudian dianalisis menggunakan uji *Fisher's Exact Test* dengan tingkat signifikansi  $\alpha = 0,05$ . Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki *patient experience* baik sebanyak 78 responden (87,6%), dan sebagian besar responden termasuk kategori loyal sebanyak 87 responden (97,8%). Hasil analisis bivariat menunjukkan nilai  $p$ -value sebesar 0,014 ( $p < 0,05$ ), sehingga terdapat hubungan yang signifikan antara *patient experience* dengan loyalitas pasien di Klinik Islam Gotong Royong Babat. Oleh karena itu, klinik perlu mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang berorientasi pada pengalaman pasien guna meningkatkan loyalitas pasien.

**Kata Kunci:** *Patient Experience, Loyalitas Pasien, Pelayanan Kesehatan, Klinik.*

### 1. LATAR BELAKANG

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu jenis layanan penting yang sangat diperlukan masyarakat sebagai sarana untuk menjaga dan meningkatkan kesehatan mereka hingga mencapai tingkat yang terbaik. Layanan kesehatan juga tersedia di klinik, yang bertujuan membantu masyarakat mencapai tingkat kesehatan yang seoptimal mungkin. Oleh karena itu, banyak klinik yang terus berkembang untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan mereka sendiri (Alim, et al., 2023). Klinik merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang fokus

pada perawatan individu, menyediakan layanan medis dasar maupun spesialis, dijalankan oleh berbagai jenis tenaga kesehatan, dan dipimpin oleh seorang tenaga medis. Tenaga medis di sini meliputi dokter umum, dokter spesialis, dokter kandungan, atau dokter kandungan spesialis (Permenkes 028, 2011).

Salah satu aspek yang sangat menentukan keberhasilan pelayanan adalah *patient experience*. Pengukuran kualitas layanan kesehatan berdasarkan *patient experience* atau pengalaman pasien sebagai tolak ukur masih belum umum dilakukan di Indonesia. Namun, di sejumlah negara berkembang yang tekanan perawatannya terfokus pada pasien, evaluasi kualitas pelayanan tidak sekedar melihat apakah pasien merasa puas atau tidak, melainkan lebih mendalam pada bagaimana mereka mengalami proses perawatan. Dengan melakukan survey terhadap *patient experience* atau pengalaman pasien, upaya peningkatan kualitas layanan bisa lebih tepat sasaran, yaitu pada aspek-aspek yang memerlukan perbaikan nyata (Utari et al., 2018).

Hal ini sangat relevan dengan kondisi yang dialami oleh Klinik Islam Gotong Royong Babat. Berdasarkan rekapitulasi kunjungan rawat jalan tahun 2024, jumlah pasien yang datang relative stabil, berkisar antara 3.400 hingga 3.900 kunjungan per bulan, dengan puncak pada januari mencapai 3.909 pasien dan kenaikan kembali pada September sebanyak 3.900 kunjungan. Meskipun sedikit menurun, Tingkat kunjungan secara keseluruhan tetap tinggi, yang menunjukkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan klinik tersebut. Selain itu, berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan beberapa pasien lama di Klinik Islam Gotong Royong, diperoleh informasi bahwa pengalaman pasien selama menerima pelayanan bersifat bervariasi. Sebagian pasien menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan, terutama dari segi keramahan petugas dan kemudahan akses pelayanan.

Namun, terdapat pula pasien yang merasa kurang puas, khususnya terkait waktu tunggu yang relatif lama pada jam-jam tertentu dikarenakan jumlah kunjungan cenderung meningkat pada saat jam praktik dokter Wul. sehingga menyebabkan antrean menjadi lebih panjang dan waktu tunggu pelayanan menjadi lebih lama. Perbedaan pengalaman ini menunjukkan bahwa *patient experience* di klinik belum sepenuhnya optimal dan masih memerlukan upaya peningkatan agar dapat memberikan pelayanan yang lebih konsisten dan berkualitas.

Berdasarkan uraian di atas, fenomena penurunan kunjungan yang cukup drastis pada tahun 2025 ini menjadi alasan kuat penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Patient Experience Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Klinik Islam Gotong Royong Babat”.

## **2. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain cross-sectional untuk menganalisis hubungan antara *patient experience* dengan loyalitas pasien rawat jalan di Klinik Islam Gotong Royong Babat, Kabupaten Lamongan. Penelitian dilaksanakan pada Mei–Juni 2026 dengan populasi seluruh pasien rawat jalan yang berjumlah rata-rata 1.118 pasien. Sampel penelitian sebanyak 89 responden ditentukan menggunakan rumus Lemeshow dan dipilih melalui teknik purposive sampling sesuai kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditetapkan. Variabel independen dalam penelitian ini adalah *patient experience*, sedangkan variabel dependen adalah loyalitas pasien. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner tertutup yang disusun berdasarkan indikator masing-masing variabel dan diukur menggunakan skala Likert empat poin.

Sebelum digunakan, instrumen penelitian telah melalui uji validitas dan reliabilitas dengan hasil seluruh item dinyatakan valid ( $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ ) serta reliabel dengan nilai Cronbach's alpha sebesar 0,759. Data yang diperoleh selanjutnya melalui tahapan editing, coding, scoring, dan tabulating sebelum dianalisis menggunakan perangkat lunak SPSS. Analisis univariat digunakan untuk mendeskripsikan karakteristik responden serta distribusi masing-masing variabel penelitian, sedangkan analisis bivariat dilakukan menggunakan uji Fisher's Exact untuk mengetahui hubungan antara *patient experience* dan loyalitas pasien dengan tingkat signifikansi  $p < 0,05$ . Penelitian ini telah menerapkan prinsip-prinsip etika penelitian yang meliputi *informed consent*, *beneficence*, *non-maleficence*, anonimitas, dan keadilan guna melindungi hak serta kerahasiaan seluruh responden.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### a. Hasil

##### 1) Analisi Univariat

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Pasien di Klinik Islam Gotong Royong Babat

| Karakteristik Responden | Kategori    | Frekuensi (f) | Persentase (%) |
|-------------------------|-------------|---------------|----------------|
| Jenis Kelamin           | Laki-laki   | 31            | 34,8           |
|                         | Perempuan   | 58            | 65,2           |
|                         | Total       | 89            | 100            |
| Usia                    | 17–25 tahun | 8             | 9,0            |
|                         | 26–35 tahun | 27            | 30,3           |
|                         | 36–45 tahun | 19            | 21,3           |
|                         | 46–55 tahun | 21            | 23,6           |
|                         | 56–65 tahun | 11            | 12,4           |
|                         | >65 tahun   | 3             | 3,4            |
|                         | Total       | 89            | 100            |

|                                |            |    |      |
|--------------------------------|------------|----|------|
| Pendidikan Terakhir            | SD/MI      | 27 | 30,3 |
|                                | SMP/SLTP   | 13 | 14,6 |
|                                | SMA/SLTA   | 29 | 32,6 |
|                                | Diploma    | 9  | 10,1 |
|                                | Sarjana    | 11 | 12,4 |
|                                | Total      | 89 | 100  |
| Pekerjaan                      | Wiraswasta | 29 | 32,6 |
|                                | Karyawan   | 12 | 13,5 |
|                                | Guru       | 9  | 10,1 |
|                                | PNS        | 4  | 4,5  |
|                                | Lainnya    | 35 | 39,3 |
|                                | Total      | 89 | 100  |
| Kunjungan 3 Tahun Terakhir     | 1 kali     | 4  | 4,5  |
|                                | 2 kali     | 21 | 23,6 |
|                                | 3 kali     | 44 | 49,4 |
|                                | 4 kali     | 15 | 16,9 |
|                                | Lainnya    | 5  | 5,6  |
|                                | Total      | 89 | 100  |
| Jarak Tempat Tinggal ke Klinik | <3 km      | 7  | 7,9  |
|                                | 3–7 km     | 30 | 33,7 |
|                                | 7–11 km    | 46 | 51,7 |
|                                | >11 km     | 6  | 6,7  |
|                                | Total      | 89 | 100  |

Berdasarkan Tabel 1, dari 89 responden di Klinik Islam Gotong Royong Babat, sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan, yaitu sebanyak 58 orang (65,2%). Berdasarkan usia, kelompok terbanyak adalah responden berusia 26–35 tahun sebanyak 27 orang (30,3%), sedangkan kelompok paling sedikit adalah usia >65 tahun sebanyak 3 orang (3,4%). Berdasarkan pendidikan terakhir, proporsi terbesar adalah responden dengan pendidikan SMA/SLTA sebanyak 29 orang (32,6%), sedangkan proporsi terkecil adalah pendidikan Diploma sebanyak 9 orang (10,1%).

Berdasarkan pekerjaan, kategori lainnya merupakan kelompok terbanyak, yaitu sebanyak 35 orang (39,3%), sedangkan responden yang bekerja sebagai PNS merupakan kelompok paling sedikit, yaitu 4 orang (4,5%). Berdasarkan frekuensi kunjungan dalam tiga tahun terakhir, sebagian besar responden telah melakukan kunjungan sebanyak 3 kali, yaitu 44 orang (49,4%), sedangkan kunjungan paling sedikit adalah 1 kali sebanyak 4 orang (4,5%). Sementara itu, berdasarkan jarak tempat tinggal ke klinik, sebagian besar responden memiliki jarak 7–11 km, yaitu sebanyak 46 orang (51,7%), sedangkan yang memiliki jarak >11 km sebanyak 6 orang (6,7%).

Secara keseluruhan, karakteristik responden menunjukkan bahwa pasien Klinik

Islam Gotong Royong Babat didominasi oleh perempuan, kelompok usia 26–35 tahun, berpendidikan SMA/SLTA, memiliki pekerjaan pada kategori lainnya, telah melakukan kunjungan sebanyak 3 kali dalam tiga tahun terakhir, dan sebagian besar bertempat tinggal dengan jarak 7–11 km dari klinik.

## 2) Analisis Bivariat

- a) Distribusi frekuensi responden berdasarkan *patient experience* (pengalaman pasien) di Klinik Islam Gotong Royong Babat

Tabel 2. Distribusi frekuensi responden berdasarkan *patient experience* (pengalaman pasien) di Klinik Islam Gotong Royong Babat

| <i>Patient Experience</i> | Frekuensi | Presentase |
|---------------------------|-----------|------------|
| Cukup                     | 11        | 12,4%      |
| Baik                      | 78        | 87,6%      |
| Kurang                    | 0         | 0%         |
| Total                     | 89        | 100%       |

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa sebagian besar responden memiliki *patient experience* kategori baik yaitu sebanyak 78 responden (87,6%), sedangkan kategori cukup sebanyak 11 responden (12,4%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien menilai pelayanan yang diterima selama berobat di Klinik Islam Gotong Royong Babat sudah baik.

- b) Distribusi frekuensi responden berdasarkan loyalitas pasien di Klinik Islam Gotong Royong Babat

Tabel 3. Distribusi frekuensi responden berdasarkan loyalitas pasien di Klinik Islam Gotong Royong Babat

| Loyalitas   | Frekuensi | Presentase |
|-------------|-----------|------------|
| Tidak Loyal | 2         | 2,2%       |
| Loyal       | 87        | 97,8%      |
| Total       | 89        | 100%       |

Berdasarkan hasil penelitian, sebagian besar responden termasuk dalam kategori loyal yaitu sebanyak 87 responden (97,8%), sedangkan responden yang tidak loyal sebanyak 2 responden (2,2%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas pasien memiliki komitmen untuk tetap menggunakan layanan kesehatan di Klinik Islam Gotong Royong Babat.

- c) Crosstabs atau tabulasi silang hubungan *Patient Experience* dengan loyalitas pasien.

Tabel 4. *Crosstabs* atau tabulasi silang hubungan *Patient Experience* dengan loyalitas pasien

|  | Loyalitas |             | Keterangan |
|--|-----------|-------------|------------|
|  | Loyal     | Tidak Loyal |            |

|                           |       |         |        |       |
|---------------------------|-------|---------|--------|-------|
| <i>Patient Experience</i> | Baik  | 78      | 0      | 78    |
|                           |       | 87,6%   | 0%     | 87,6% |
|                           | Cukup | 9       | 2      | 11    |
|                           |       | 10,1%   | 2,2%   | 12,4% |
| Total                     |       | 87      | 2      | 89    |
|                           |       | (97,8%) | (2,2%) | 100%  |

Berdasarkan Tabel 4. diketahui bahwa dari 89 responden, sebanyak 78 responden (87,6%) yang memiliki *patient experience* baik seluruhnya termasuk dalam kategori loyal, sedangkan dari 11 responden (12,4%) yang memiliki *patient experience* cukup, sebanyak 9 responden (10,1%) termasuk kategori loyal dan 2 responden (2,2%) termasuk kategori tidak loyal. Secara keseluruhan terdapat 87 responden (97,8%) yang loyal dan 2 responden (2,2%) yang tidak loyal. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pasien dengan *patient experience* yang lebih baik cenderung memiliki loyalitas yang lebih tinggi terhadap Klinik Islam Gotong Royong Babat.

d) Uji Fisher's Exact

Tabel 5. Hasil Uji Fisher's Exact

| Variabel                  | Sig   | Keterangan   |
|---------------------------|-------|--------------|
| <i>Patient Experience</i> | 0,014 | Ada hubungan |

Berdasarkan hasil analisis hubungan antara *patient experience* dengan loyalitas pasien menggunakan uji *Chi-Square*, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,014. Sebelum dilakukan interpretasi hasil, diketahui bahwa terdapat 2 sel (50,0%) yang memiliki nilai *expected count* kurang dari 5 sehingga asumsi penggunaan uji *Pearson Chi-Square* tidak terpenuhi. Oleh karena itu, interpretasi hasil penelitian menggunakan nilai signifikansi pada *Fisher's Exact Test*. Hasil *Fisher's Exact Test* menunjukkan nilai *p-value* sebesar 0,014 ( $<0,05$ ), sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *patient experience* dengan loyalitas pasien di Klinik Islam Gotong Royong Babat.

**b. Pembahasan**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki *patient experience* dalam kategori baik yaitu sebanyak 78 responden (87,6%). Hal ini menunjukkan bahwa pasien merasa puas terhadap pengalaman yang diperoleh selama menerima pelayanan di Klinik Islam Gotong Royong Babat. Pengalaman positif tersebut dapat berupa keramahan petugas, kemudahan memperoleh pelayanan, komunikasi yang baik antara tenaga kesehatan dan pasien, serta kenyamanan selama menjalani pemeriksaan dan pengobatan.

Fakta di lapangan menunjukkan bahwa sebagian besar pasien Klinik Islam Gotong Royong Babat telah merasakan pengalaman pelayanan yang baik. Kondisi ini dapat mencerminkan bahwa tenaga kesehatan di klinik mampu membangun hubungan interpersonal yang positif dengan pasien. Komunikasi yang baik antara petugas kesehatan dan pasien merupakan salah satu faktor penting dalam membentuk pengalaman pasien. Menurut Ahmed et al., (2014) komunikasi yang efektif antara tenaga kesehatan dan pasien berhubungan positif dengan peningkatan kualitas pelayanan, kepatuhan pasien terhadap pengobatan, serta kepuasan pasien terhadap layanan yang diterimanya. Selain komunikasi, perhatian dan kepedulian petugas kesehatan juga berperan dalam membentuk pengalaman pasien. Penelitian Riskiyah et al., (2017) menunjukkan bahwa pasien merasa lebih nyaman ketika petugas kesehatan cepat tanggap terhadap keluhan, memberikan bantuan saat dibutuhkan, dan menunjukkan empati selama proses pelayanan. Sikap peduli tersebut membuat pasien merasa dihargai dan diperhatikan sehingga menimbulkan pengalaman yang positif selama menerima pelayanan kesehatan.

Menurut peneliti, tingginya persentase *patient experience* kategori baik pada penelitian ini menunjukkan bahwa Klinik Islam Gotong Royong Babat telah mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien. Pasien tidak hanya menilai hasil pengobatan yang diterima, tetapi juga menilai bagaimana proses pelayanan diberikan. Ketika pasien merasa dihargai, didengarkan, dilibatkan dalam pelayanan, serta mendapatkan komunikasi yang baik dari tenaga kesehatan, maka pengalaman yang terbentuk akan menjadi positif. Pengalaman positif tersebut sangat penting karena dapat meningkatkan kepercayaan pasien terhadap fasilitas kesehatan dan menjadi dasar terbentuknya loyalitas pasien di masa mendatang. Selain itu, pengalaman positif yang dirasakan pasien menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan tidak hanya berfokus pada tindakan medis, tetapi juga memperhatikan aspek emosional dan psikologis pasien. Ketika tenaga kesehatan mampu menjalin komunikasi yang baik, mendengarkan keluhan pasien dengan penuh perhatian, serta memberikan pelayanan yang responsif, maka pasien akan memiliki persepsi positif terhadap kualitas pelayanan klinik.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa sebagian besar responden termasuk dalam kategori loyal yaitu sebanyak 87 responden (97,8%), sedangkan responden yang tidak loyal hanya sebanyak 2 responden (2,2%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas pasien memiliki komitmen yang tinggi untuk tetap menggunakan pelayanan kesehatan di Klinik Islam Gotong Royong Babat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa beberapa dimensi *patient experience* (pengalaman pasien) seperti komunikasi dokter, komunikasi perawat, komunikasi dengan dokter, responsivitas petugas, dan kenyamanan fisik berpengaruh terhadap loyalitas pasien. Temuan tersebut mendukung hasil penelitian ini yang sejalan dengan Windarti et al., (2023), di mana tingginya loyalitas pasien diduga terbentuk karena pasien telah memperoleh pengalaman pelayanan yang baik selama berobat di Klinik Islam Gotong Royong Babat. Pelayanan yang ramah, komunikasi yang baik antara tenaga kesehatan dan pasien, ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan, serta kenyamanan selama menjalani pengobatan dapat meningkatkan kepercayaan pasien dan mendorong terbentuknya loyalitas.

Berdasarkan opini peneliti, tingginya loyalitas pasien pada penelitian ini tidak terlepas dari pengalaman positif yang dirasakan pasien selama memperoleh pelayanan di Klinik Islam Gotong Royong Babat. Ketika pasien merasa dilayani dengan ramah, mendapatkan perhatian dari tenaga kesehatan, memperoleh informasi yang jelas mengenai kondisi kesehatannya, serta merasakan kemudahan dalam memperoleh pelayanan, maka akan timbul rasa percaya terhadap klinik. Rasa percaya tersebut kemudian berkembang menjadi komitmen untuk tetap menggunakan pelayanan kesehatan yang sama, tidak beralih ke fasilitas kesehatan lain, dan secara sukarela merekomendasikan klinik kepada orang lain. Dengan demikian, loyalitas pasien yang tinggi pada penelitian ini menunjukkan bahwa Klinik Islam Gotong Royong Babat telah berhasil mempertahankan kepercayaan pasien melalui pelayanan yang berkualitas dan berorientasi pada kebutuhan pasien.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *patient experience* dengan loyalitas pasien di Klinik Islam Gotong Royong Babat dengan nilai p-value sebesar 0,014 ( $p < 0,05$ ). Berdasarkan hasil tabulasi silang, seluruh responden yang memiliki *patient experience* baik termasuk dalam kategori loyal 87,6%, sedangkan pada responden dengan *patient experience* cukup masih terdapat responden yang loyal 10,1% dan tidak loyal sebesar 2,2%. Hasil tersebut menunjukkan adanya hubungan antara *patient experience* dengan loyalitas pasien di Klinik Islam Gotong Royong Babat.

Jika dikaitkan dengan fakta penelitian, seluruh responden yang memiliki *patient experience* baik terbukti termasuk dalam kategori loyal. Hal ini menunjukkan bahwa pengalaman positif yang dirasakan pasien selama memperoleh pelayanan, seperti keramahan petugas, komunikasi yang jelas, ketanggapan tenaga kesehatan dalam menangani keluhan, kemudahan memperoleh pelayanan, serta kenyamanan lingkungan klinik, mampu membentuk persepsi positif terhadap klinik. Persepsi positif tersebut



kemudian meningkatkan rasa percaya pasien terhadap pelayanan yang diberikan sehingga mendorong terbentuknya loyalitas.

Menurut peneliti, hubungan antara *patient experience* dan loyalitas pasien pada penelitian ini terjadi karena pasien tidak hanya menilai hasil pengobatan yang diterima, tetapi juga menilai bagaimana proses pelayanan diberikan. Pasien yang merasa didengarkan ketika menyampaikan keluhan, mendapatkan penjelasan yang mudah dipahami mengenai kondisi kesehatannya, dilayani dengan ramah dan sopan, serta memperoleh pelayanan yang cepat dan nyaman akan memiliki pengalaman yang positif. Pengalaman positif tersebut menimbulkan rasa puas dan percaya terhadap Klinik Islam Gotong Royong Babat. Kepercayaan yang terbentuk secara berkelanjutan akan mendorong pasien untuk kembali berobat ketika membutuhkan pelayanan kesehatan, tidak beralih ke fasilitas kesehatan lain, serta merekomendasikan klinik kepada keluarga maupun kerabat. Oleh karena itu, semakin baik *patient experience* yang dirasakan pasien, maka semakin tinggi pula loyalitas pasien terhadap Klinik Islam Gotong Royong Babat.

Dengan demikian, *patient experience* merupakan salah satu faktor penting yang dapat memengaruhi loyalitas pasien. Oleh karena itu, Klinik Islam Gotong Royong Babat perlu terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang berorientasi pada pengalaman pasien agar loyalitas pasien tetap terjaga dan meningkat.

#### 4. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien di Klinik Islam Gotong Royong Babat memiliki *patient experience* yang baik (87,6%) dan tingkat loyalitas yang tinggi (97,8%). Hasil analisis menggunakan uji Fisher's Exact Test menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara *patient experience* dengan loyalitas pasien ( $p = 0,014$ ;  $p < 0,05$ ), yang mengindikasikan bahwa semakin baik pengalaman yang dirasakan pasien selama menerima pelayanan, semakin tinggi pula tingkat loyalitas mereka terhadap klinik. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pengalaman pasien merupakan faktor penting dalam membangun dan mempertahankan loyalitas pasien. Oleh karena itu, Klinik Islam Gotong Royong Babat perlu terus mempertahankan mutu pelayanan yang telah baik serta melakukan perbaikan pada aspek-aspek yang masih memerlukan perhatian, khususnya kenyamanan fisik dan evaluasi pengalaman pasien secara berkala, sebagai upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan yang berkelanjutan.

#### DAFTAR REFERENSI

Ahmed, F., Burt, J., & Roland, M. (2014). *Measuring Patient Experience: Concepts And Methods*. 235–241. <https://doi.org/10.1007/S40271-014-0060-5>

- Asrofi, M. Y., & Aquinia, A. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah*. 23(3), 3300–3305. <https://doi.org/10.33087/Jiubj.V23i3.3871>
- Ayu, NF (2023). *Pengaruh Pengalaman Pasien Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Instalasi Rawat Inap RSKD Provinsi Sulawesi Selatan (Disertasi Doktor, Universitas Hasanuddin)*.
- Danar Andria Wirawan, & Barir Faqih. (2022). Korelasi Kebebasan Finansial Terhadap Loyalitas Antarpelajar Di Sma Trensains Muhammadiyah Sragen. *Jurnal Integrasi Sains Dan Qur'an (Jisqu)*, 1(2), 84–89. <https://doi.org/10.64477/1284-89>
- Dianta, S., Ginting, U., Ketaren, S. O., Roos, C., & Nainggolan, E. (2024). *Strategi Pengembangan Klinik Pratama Dani Tigapanah Berdasarkan Analisis Swot Tahun 2024*. 8, 5046–5072.
- Doni Ramdani, H. Et Al. (2025). *Analisis Kualitas Pelayanan Pasien Pada Klinik Pratama Yakini Cihampelas*. 7(3), 1352–1358.
- Hardani, H., Medica, P., Husada, F., Andriani, H., Sukmana, D. J., Mada, U. G., & Fardani, R. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (Issue April).
- Hidayat, A., Christiani, N., & Riza, F. (2025). Pengaruh Pengalaman dan Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien di Rumah Sakit dengan e-WOM sebagai Mediator. *Jurnal Locus Penelitian dan Pengabdian*, 4(10), 9257-9269.
- Institute Of Medicine. (2001). *Shaping The Future; Crossing The Quality Chasm: A New Health System For The 21th Century*. In *Institute Of Medicine* (Issue March). National Academies Press. <https://doi.org/10.17226/10027>
- Kemenkes Ri. (2023). *Profil Kesehatan Indonesia 2023*.
- Kusumastuti, A. L., & Kodir, M. A. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Jateng Cabang Pembantu Sampangan. *Keunis*, 7(1), 49. <https://doi.org/10.32497/Keunis.V7i1.1532>
- Maghfiroh, L. (2017). Pengaruh Brand Image, Customer Perceived Value, Dan Customer Experience Terhadap Kepuasan Pasien. *Ekp*, 13(3), 27. <File:///C:/Users/User/Downloads/Pedoman Autp 2017.Pdf%0d>
- Maharani, R. R., Nugraha, H. S., & Prabawani, B. (2024). *Sebagai Variabel Antara ( Studi Kasus Pada Pengguna Smartphone Merek Samsung Di Kota Bogor ) Pendahuluan Salah Satu Bukti Nyata Dari Kemajuan Teknologi Informasi Adalah Kepopuleran Smartphone*. 13(3), 705–714.
- Marlina, R. S., Ruswanti, E., & Mulyani, E. Y. (2024). Pengaruh pengalaman pasien, kepuasan pelanggan terhadap loyalitas dengan eWOM sebagai mediasi pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit X Jawa Barat. *Ranah Research: Journal of Multidisciplinary Research and Development*, 6(3), 395-407.
- Masjadi, S. S. J. (2025). *Dampak Pengalaman Pasien Yang Mempengaruhi Loyalitas Pasien Di Rumah Sakit*. 15(1), 14–25.
- Muh. Chandra Alim, Et Al., 2023. (2023). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Di Klinik Engsar Polewali Mandar*. 7.
- Niartiningsih, A., Nur, N. H., Paradilla, M., & Nurfitriani, N. (2024). *Pengaruh Patient Safety Terhadap Patient Experience Di Rsud Kota Makassar*. 3(1).
- Niartiningsih, A., & Nurfitriani, N. (2024). *Pengaruh Dimensi Patient Experience Terhadap Kepuasan Pasien Di Rs Haji Provinsi Sulawesi Selatan*. 4(2), 123–131.
- Oscar, B. (2021). *Pengaruh Penerapan Customer Relationship Management Dalam Meningkatkan Loylitas Pelanggan Pada Bank Vri Syariah Cabang Padang*. 11(September), 1–14.
- Permenkes. (2011). Permenkes 028/Menkes/Per/I/2011. *Phys. Rev. E*, 1(1993), 1. [http://ridum.umanizales.edu.co:8080/jspui/bitstream/6789/377/4/Muñoz\\_Zapata\\_Adr](http://ridum.umanizales.edu.co:8080/jspui/bitstream/6789/377/4/Muñoz_Zapata_Adr)

- iana\_Patricia\_Artículo\_2011.Pdf
- Permenkes Ri. (2014). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2014. *Pontificia Universidad Catolica Del Peru*, 8(33), 44.
- Rayhani Ichsan, A. D. A., & Program. (2025). *Keterkaitan Antara Pengalaman Pasien, Kepuasan Pasien, Dan Loyalitas Pasien: Perspektif Manajemen Layanan Kesehatan*. 7(2), 340–344. <https://doi.org/10.35965/Jbm.V7i2.5952>
- Riskiyah, Tita Hariyanti, S. J. (2017). *Pengalaman Pasien Rawat Inap Terhadap Penerapan Patient Centered Care Di Rs Umm Inpatient Experience In The Application Of Patient Centered Care In Umm Hospital*. 29(04), 358–363.
- Saputra, D. I., & Mustikawati, I. S. (2016). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih. *Repositori Universitas Unggul*, 1–10.
- Setiawan, L., Asep, F. A. R., & Nany, R. (2025). *Uji Exact Fisher Dalam Menentukan Faktor Yang Mempengaruhi Minat Siswa Sma Banda Aceh Untuk Melanjutkan Studi Di Universitas Syiah Kuala*. 8(1), 1–16.
- Silva Friscilla Simanjuntak, Bayhakki, Y. I. D. (2022). *Hubungan Mutu Pelayanan Vct Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Sidomulyo Kota Pekanbaru*. 7(2), 38–44.
- Slamet Widodo, S.S., M.Kes. Dr.Festy Ladyani, M. K., La Ode Asrianto, Skm., M.Kes. (2023). *Buku Ajar Metode Penelitian*.
- Sari, S. M. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien (Studi pada Rumah Sakit Bhayangkara Tk. II Sartika Asih Bandung). *Jurnal Economix*, 9(1), 61–72.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kuantitatif Dan R & D*.
- Suhartono, S., & Prianti, H. F. (2025). Analisis Pengaruh Store Atmosphere, Product Quality, Dan Price Discount Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Matahari Department Store Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 18(1), 113–126. <https://doi.org/10.56521/Manajemen-Dirgantara.V18i1.1245>
- Tambunan, J. C., & Malau, E. P. (2022). Sistem Informasi Klinik Berbasis Web. *Kakifikom (Kumpulan Artikel Karya Ilmiah Fakultas Ilmu Komputer)*, 3(1), 23–27. <https://doi.org/10.54367/Kakifikom.V4i1.1873>
- Utari, U., Rivai, F., Sapada, N. S. A., Korespondensi, A., Utari, U., Masyarakat, F. K., & Hasanuddin, U. (2018). *Pengaruh Pengalaman Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar*. 2(1).
- Waya, N., & Achmadi, H. (2026). Pengaruh Service Experience terhadap Patient Loyalty melalui Perceived Value dan Patient Trust di RS Swasta XYZ di Kota Tangerang. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 15 (2), 1-16.
- Windarti, S., Suryaman, R., Putra, P., & Pehan, Y. (2023). *Pengaruh Pengalaman Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bahagia Makassar*.