



JHR

JOURNAL OF HEALTH AND RELIGION



PREFERENSI PEMILIHAN RUMAH SAKIT DAN LOYALITAS PASIEN WANITA RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT HAJI MEDAN TAHUN 2025

Nadia Shalsabila¹, Fairuz Zahra, Siti Narisya¹, Yulia Rahmadani¹, Nabila Selfiana¹, Delviana Lufvita
Sari Purba¹

¹Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan

*Corresponding Author: nadiashalsabilaaa@gmail.com

Article Info

Article history:

Received : 15 Juni 2025

Acceptance : 3 Juli 2025

Published : 31 Juli 2025

Available online

<http://aspublisher.co.id/index.php/jhr>

E-ISSN: 3090-1529

How to cite:

Shalsabila, N., Zahra, F., Narisya, S., Rahmadani, Y., & Nabila Selfiana, D. L. S. P. (2025). Preferensi Pemilihan Rumah Sakit dan Loyalitas Pasien Wanita Rawat Jalan di Rumah Sakit Haji Medan Tahun 2025. *Journal of Health and Religion*, 2(3), 173–180.



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license

ABSTRACT

The choice of Haji Medan General Hospital by female outpatients is influenced by several factors, including service quality, accessibility, and referral systems. This study aims to analyze hospital selection preferences and patient loyalty, as well as the relationship between reasons for choosing a hospital and loyalty. This quantitative study uses a cross-sectional design and was conducted from September to October 2025 with 104 female respondents selected through purposive sampling. The independent variables included service quality (quality of care, doctor skills, nurse skills), accessibility (location, travel time, presence of relatives), and referral indicators (doctor referrals, facility network, reputation, other people's experiences), while the dependent variable was patient loyalty. The results showed that the main reasons for choosing a hospital were service quality (51%), referral (26%), and accessibility (23%), with a very high loyalty rate (97.1%). The Chi-Square test revealed a significant relationship between the reasons for selection and loyalty ($p = 0.012$), indicating that service quality is the most influential factor in determining visit decisions and intention to return. This study is limited by its single setting, cross-sectional design, and purposive sampling technique, which may limit its generalizability.

Keywords: Patient Decisions, Patient Loyalty, Haji Medan General Hospital, Services, Referrals.

ABSTRAK

Pemilihan Rumah Sakit Umum Haji Medan oleh pasien rawat jalan wanita dipengaruhi oleh beberapa faktor, termasuk kualitas layanan, aksesibilitas, dan sistem rujukan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis preferensi pemilihan rumah sakit dan loyalitas pasien, serta hubungan antara alasan memilih rumah sakit dan loyalitas. Penelitian kuantitatif ini menggunakan desain cross-sectional dan dilakukan dari September hingga Oktober 2025 dengan 104 responden wanita yang dipilih melalui purposive sampling. Variabel independen meliputi kualitas layanan (kualitas perawatan,

keterampilan dokter, keterampilan perawat), aksesibilitas (lokasi, waktu tempuh, keberadaan kerabat), dan indikator rujukan (rujukan dokter, jaringan fasilitas, reputasi, pengalaman orang lain), sedangkan variabel dependen adalah loyalitas pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa alasan utama memilih rumah sakit adalah kualitas layanan (51%), rujukan (26%), dan aksesibilitas (23%), dengan tingkat loyalitas yang sangat tinggi (97,1%). Uji Chi-Square mengungkapkan hubungan yang signifikan antara alasan pemilihan dan loyalitas ($p = 0,012$), yang menunjukkan bahwa kualitas layanan merupakan faktor yang paling berpengaruh dalam menentukan keputusan kunjungan dan niat kembali. Penelitian ini dibatasi oleh latar tunggalnya, desain cross-sectional, dan teknik pengambilan sampel yang bertujuan, yang dapat membatasi generalisasi.

Kata Kunci: *Keputusan Pasien, Loyalitas Pasien, RSU Haji Medan, Pelayanan, Rujukan.*

1. PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan institusi layanan kesehatan yang memiliki peran strategis dalam menyediakan pelayanan kesehatan komprehensif bagi masyarakat. Di Indonesia, peningkatan kunjungan pasien dalam beberapa tahun terakhir menuntut rumah sakit untuk terus memperbaiki kualitas layanan demi menjaga kepercayaan dan loyalitas pasien. Namun, pada tingkat lokal, khususnya di Sumatera Utara, masih ditemukan kesenjangan (GAP) terkait pemahaman faktor-faktor yang secara spesifik memengaruhi preferensi pasien perempuan dalam memilih rumah sakit rujukan. Minimnya penelitian yang berfokus pada konteks lokal ini menyebabkan kebutuhan akan analisis yang lebih mendalam mengenai perilaku pemilihan layanan kesehatan di daerah tersebut.

Salah satu rumah sakit rujukan utama di Provinsi Sumatera Utara adalah RSU Haji Medan, yang melayani sekitar 600 kunjungan rawat jalan setiap hari. Di tengah persaingan fasilitas kesehatan yang semakin ketat, keputusan pasien perempuan dalam memilih rumah sakit tidak hanya ditentukan oleh pertimbangan rasional seperti biaya dan jarak, tetapi juga aspek emosional dan psikologis, termasuk persepsi kualitas layanan, citra merek rumah sakit, kepercayaan terhadap tenaga medis, serta pengalaman orang lain melalui word-of-mouth (WOM) dan sistem rujukan formal (Rahman & Sari, 2021; Putri et al., 2023).

Kerangka teoritis seperti Servqual dan Healthqual menjadi acuan dalam menilai dimensi kualitas layanan, termasuk keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, serta aspek bukti fisik. Sementara itu, konsep citra merek dan kepercayaan pasien memberikan pemahaman mengenai bagaimana persepsi dan rasa aman memengaruhi keputusan

memilih layanan kesehatan. Loyalitas dalam penelitian ini dikonseptualisasikan tidak hanya sebagai perilaku—misalnya kunjungan ulang—tetapi juga sebagai sikap, yang tercermin dari niat merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain (behavioral & attitudinal loyalty) (Hidayat & Aminah, 2022; Pratama & Dewi, 2024).

Berdasarkan konteks tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis preferensi yang memengaruhi keputusan pasien perempuan dalam memilih RSUD Haji Medan, khususnya terkait sumber informasi, kualitas layanan, kemudahan akses, dan sistem rujukan. Selain itu, penelitian ini juga menilai tingkat loyalitas pasien perempuan serta bagaimana faktor-faktor tersebut berkontribusi terhadap pembentukan loyalitas. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan pemahaman komprehensif untuk pengembangan strategi peningkatan kualitas layanan sehingga rumah sakit mampu mempertahankan kepercayaan dan loyalitas pasien secara berkelanjutan..

2. METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode analisis deskriptif menggunakan uji *Chi-Square* dan desain studi potong lintang (*cross-sectional*), yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Haji Medan dari bulan September hingga Oktober 2025. Sampel penelitian terdiri dari 104 responden rawat jalan perempuan, yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Penelitian ini mencakup tiga variabel independen: 1) Kualitas Pelayanan, yang menilai kualitas pelayanan secara keseluruhan, keterampilan dokter, dan keterampilan perawat. 2) Aksesibilitas Lokasi, yang mencakup lokasi rumah sakit, waktu tempuh menuju rumah sakit, serta ketersediaan kerabat di sekitar lokasi. 3) Rujukan, yang meliputi rujukan dari dokter, rujukan dari jaringan rumah sakit, reputasi rumah sakit, dan pengalaman orang lain.

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah keputusan pasien untuk melakukan kunjungan ulang ke Rumah Sakit Umum Haji Medan, khususnya apakah mereka akan memilih kembali ke rumah sakit tersebut untuk kunjungan berikutnya atau merekomendasikannya kepada orang lain. Uji validitas isi dilakukan melalui penilaian validitas oleh dua ahli: pembimbing akademik dan praktisi rumah sakit. Untuk uji reliabilitas, dilakukan uji coba (pilot test) pada tanggal 22–23 September 2025 di Rumah Sakit Umum Haji Medan yang melibatkan 50 responden. Setelah hasil uji coba dinyatakan valid dan reliabel, kuesioner tersebut digunakan untuk penelitian utama. Sebelum melaksanakan penelitian lapangan, peneliti memperoleh izin etik dari Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, dengan nomor

persetujuan 26/PKL/PSDM/RSUHM/IX/2025 yang diterbitkan pada tanggal 22 September 2025.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

Deskripsi	Jumlah Responden	Persentase (%)
Umur		
< 17 Tahun	5	4.8
18-25 Tahun	10	9.6
26-35 Tahun	6	5.8
36-45 Tahun	11	10.6
46-55 Tahun	24	23.1
≥56 Tahun	48	46.2
Total	104	100
Kategori Pasien		
BPJS	94	90.4
Umum	10	9.6
Total	104	100
Poli Tujuan		
Bedah	4	3.8
Endokrin	11	10.6
Fisioterapi	1	1
Gigi	1	1
Kardiologi	7	6.7
Kemoterapi	1	1
Konseling KB	1	1
Kulit	3	2.9
Mata	12	11.5
Nefrologi Anak	2	2
Neurologi	17	16.3
Obgyn	1	1
Onkologi	4	3.8
Orthopedi	4	3.8
Paru	4	3.8
Penyakit Dalam	13	12.5
Psikiatri	6	5.8
Reumatologi	2	1.9
THT	10	9.6
Total	104	100
Frekuensi Kunjungan		
< 5 Kali	29	27.9
5 Kali	4	3.8
>5 Kali	71	68.3
Total	104	100

Berdasarkan karakteristik umur, responden didominasi kelompok ≥56 tahun (46,2%), diikuti 46-55 tahun (23,1%), 36-45 tahun (10,6%), 18-25 tahun (9,6%), 26-35 tahun (5,8%), dan yang paling sedikit adalah <17 tahun (4,8%). Dari sisi kategori pasien, mayoritas merupakan peserta BPJS (90,4%), sedangkan pasien umum 9,6%. Berdasarkan poli tujuan,

kunjungan paling banyak menuju Neurologi (16,3%), disusul Penyakit Dalam (12,5%), Mata (11,5%), Endokrin (10,6%), THT (9,6%), Kardiologi (6,7%), Psikiatri (5,8%), serta beberapa poli dengan proporsi lebih kecil seperti Bedah, Onkologi, Orthopedi, Paru (masing-masing 3,8%) dan Kulit (2,9%); sementara poli dengan proporsi paling rendah adalah Fisioterapi, Gigi, Kemoterapi, Konseling KB, Obgyn (masing-masing 1,0%). Pada frekuensi kunjungan, sebagian besar responden termasuk >5 kali kunjungan (68,3%), diikuti <5 kali (27,9%), dan paling sedikit tepat 5 kali (3,8%), menunjukkan mayoritas pasien merupakan pengunjung berulang (kontrol/rutin).

Tabel 2. Distribusi Sumber Informasi, Alasan Memilih Rumah Sakit, dan Loyalitas Pasien

Deskripsi	Jumlah Responden	Persentase (%)
Sumber Informasi		
Keluarga, Teman, atau Kerabat	24	23.1
Rujukan	80	76.9
Youtube	0	0
Instagram	0	0
Tiktok	0	0
Facebook	0	0
Total	104	100
Alasan Memilih Rumah Sakit		
Keterjangkauan Lokasi	24	23
Pelayanan Baik	53	51
Rujukan	27	26
Total	104	100
Loyalitas Pasien		
Iya	101	97.1
Tidak	3	2.9
Total	104	100

Berdasarkan sumber informasi, sebagian besar responden mengetahui rumah sakit melalui rujukan (76,9%), sedangkan 23,1% memperoleh informasi dari keluarga, teman, atau kerabat. Tidak terdapat responden yang mendapatkan informasi melalui media sosial seperti YouTube, Instagram, TikTok, maupun Facebook (0%), menunjukkan peran media digital belum dimanfaatkan sebagai sumber informasi utama. Dari alasan memilih rumah sakit, mayoritas responden menyatakan pelayanan yang baik (51,0%) sebagai faktor utama, diikuti rujukan (26,0%) dan keterjangkauan lokasi (23,0%). Pada aspek loyalitas pasien, hampir seluruh responden menyatakan loyal atau bersedia kembali berobat (97,1%), sementara hanya

2,9% yang menyatakan tidak loyal, yang mengindikasikan tingkat kepercayaan dan kepuasan pasien terhadap rumah sakit tergolong sangat tinggi.

Tabel 3. Hubungan Alasan Memilih Rumah Sakit dengan Loyalitas Pasien

		Loyalitas Pasien			<i>P Value</i>
Alasan Memilih Rumah Sakit	Rujukan	Tidak 3	Iya 24	Total 27	
	Keterjangkauan Lokasi	0	24	24	0.012
	Pelayanan Baik	0	53	53	
Total		3	101	104	

Berdasarkan tabulasi silang, dari total 104 responden, sebanyak 97,1% (101/104) menyatakan loyal (iya) dan 2,9% (3/104) menyatakan tidak loyal. Jika dilihat per alasan memilih rumah sakit, responden yang memilih karena pelayanan baik seluruhnya loyal (100%; 53/53), demikian juga yang memilih karena keterjangkauan lokasi seluruhnya loyal (100%; 24/24). Sementara itu, pada kelompok yang memilih karena rujukan (26,0% dari total responden; 27/104), terdapat 88,9% yang loyal (24/27) dan 11,1% yang tidak loyal (3/27). Menariknya, seluruh responden yang tidak loyal (100%; 3/3) berasal dari kelompok alasan rujukan. Hasil uji Chi-Square Pearson menunjukkan terdapat hubungan yang bermakna antara alasan memilih rumah sakit dan loyalitas pasien ($p = 0,012$), yang mengindikasikan loyalitas cenderung lebih tinggi pada pasien yang memilih karena pelayanan baik dan lokasi terjangkau dibandingkan yang memilih karena rujukan.

4. PEMBAHASAN

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan alasan utama pasien perempuan memilih RSU Haji Medan (51%), diikuti oleh rujukan (26%) dan aksesibilitas lokasi (23%). Tingkat loyalitas pasien juga sangat tinggi (97,1%). Uji Chi-Square lebih lanjut mengonfirmasi adanya hubungan yang signifikan antara alasan memilih rumah sakit dengan loyalitas pasien ($p = 0,012$). Namun demikian, dominasi responden dengan tingkat loyalitas yang sangat tinggi menunjukkan adanya ketidakseimbangan pola respons, yang dapat memengaruhi kekuatan dan interpretasi hubungan statistik yang ditemukan.

Hasil ini konsisten dengan studi oleh Dewi & Sukesu (2021) yang melaporkan bahwa kualitas pelayanan dan citra merek berpengaruh langsung terhadap loyalitas pasien, dengan kepuasan sebagai variabel mediasi. Demikian pula, Tenda, Tampi, & Rogahang (2021) menunjukkan bahwa semakin baik kinerja tenaga kesehatan, semakin meningkat pula

kepuasan dan loyalitas pasien. Pada tingkat internasional, Febres-Ramos (2020) mengidentifikasi kualitas pelayanan sebagai penentu utama kepercayaan, kepuasan, dan loyalitas jangka panjang pasien, yang memperkuat relevansi kualitas pelayanan sebagai konstruk sentral dalam penelitian loyalitas di bidang kesehatan.

Dalam penelitian ini, rujukan menjadi sumber informasi utama (76,9%) dan berperan besar dalam mendorong kunjungan ulang, yang sejalan dengan tingginya proporsi responden (68,3%) yang telah berkunjung lebih dari lima kali. Pola ini menunjukkan bahwa loyalitas yang ditunjukkan pasien mencerminkan loyalitas perilaku, bukan sekadar niat yang diungkapkan. Hal ini mendukung kerangka yang dikemukakan oleh Ujang (2014), yang menggambarkan pelanggan loyal sebagai individu yang melakukan pembelian berulang, konsisten kembali ke penyedia layanan yang sama, merekomendasikan layanan kepada orang lain, dan tetap bertahan meskipun ada pesaing. Dengan demikian, kecenderungan kunjungan berulang pada responden menunjukkan tidak hanya kepuasan terhadap pelayanan yang diterima tetapi juga kepercayaan dan ikatan emosional terhadap kualitas pelayanan rumah sakit.

Meskipun hasil penelitian menunjukkan temuan positif, beberapa responden menekankan perlunya perbaikan dalam kecepatan pelayanan dan pengelolaan waktu tunggu, karena faktor-faktor ini sangat memengaruhi pengalaman pasien secara keseluruhan. Waktu tunggu yang berkepanjangan dapat menurunkan kepuasan dan loyalitas, meskipun kualitas pelayanan klinis sudah baik (Rukmono, Yuliaty, & Rulia, 2025). Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan di RSU Haji Medan perlu mencakup tidak hanya kompetensi klinis, tetapi juga efisiensi operasional, khususnya manajemen antrean dan optimalisasi waktu respons.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan metodologis. Data dikumpulkan dari satu rumah sakit dan terbatas pada layanan rawat jalan poliklinik, sehingga membatasi generalisasi temuan ke fasilitas pelayanan kesehatan lain, termasuk rawat inap atau unit layanan alternatif. Penggunaan purposive sampling juga berpotensi menimbulkan bias seleksi, karena responden dipilih berdasarkan kriteria tertentu. Selain itu, ketergantungan pada satu instrumen kuesioner dapat menyebabkan bias respons dan kurang mampu menangkap kedalaman pengalaman pasien dari perspektif kualitatif. Penelitian selanjutnya direkomendasikan untuk melibatkan berbagai fasilitas layanan kesehatan, mencakup beragam kategori layanan, dan menggunakan pendekatan metode campuran. Variabel tambahan seperti kepuasan, kepercayaan, dan nilai yang dirasakan juga dapat memperkuat pemahaman mengenai faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas pasien.

5. KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa faktor utama yang memengaruhi keputusan pasien perempuan untuk mendapatkan pelayanan di Rumah Sakit Umum Haji Medan adalah kualitas pelayanan, aksesibilitas lokasi, dan sistem rujukan. Di antara ketiga faktor tersebut, kualitas pelayanan merupakan faktor yang paling dominan dalam menentukan kepuasan dan loyalitas pasien. Sebagian besar pasien mengetahui rumah sakit melalui rujukan medis, yang menunjukkan tingginya tingkat kepercayaan terhadap reputasi rumah sakit. Terdapat hubungan yang signifikan antara alasan pasien memilih rumah sakit dengan loyalitas mereka untuk kembali berkunjung atau merekomendasikannya kepada orang lain.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Abekah-Nkrumah, G., Antwi, M. Y., Braimah, S. M., & Ofori, C. G. (2020). Customer relationship management and patient satisfaction and loyalty in selected hospitals in Ghana. *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*, 15(2), 251–268. <https://doi.org/10.1108/IJPHM-09-2019-0064>
- Dewi, S., & Sukei, S. (2021). Pengaruh Brand Image dan Kualitas Pelayanan Pada Loyalitas Pasien Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 9–21.
- Febres-Ramos, R. J. (2020). Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión. *Revista de La Facultad de Medicina Humana*, 397–403.
- Puspita, M., & Paramata, V. (2024). The Influence of Service Quality and Patient Satisfaction on Inpatient Loyalty in the Hospital Service Industry. *Journal of Community Health Provision*, 4(2), 118–124. <https://doi.org/10.55885/jchp.v4i2.406>
- Raka Sukawati, T. G. (2021). Hospital Brand Image, Service Quality, and Patient Satisfaction in Pandemic Situation. *JMMR (Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit)*, 10(2), 103–118. <https://doi.org/10.18196/jmmr.v10i2.12230>
- Rukmono, P., Yuliaty, F., & Rulia. (2025). Hubungan Waktu Tunggu dan Jenis Kelamin Jaminan Kesehatan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Lampung Eye Center. *AKADEMIK Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis*, 695–705.
- Simanjuntak, K. M. O., Sariatmi, A., & Purnami, C. T. (2024). Outpatient satisfaction at Semarang Private Hospital: perspective of service waiting time. *Bali Medical Journal*, 14(1), 333–337. <https://doi.org/10.15562/bmj.v14i1.5528>
- Tenda, A., Tampi, J., & Rogahang, J. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Siloam Sonder. *Productivity*, 576–581.
- Ujang, S. (2014). *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Ghalia Indonesia.
- Zhang, H., Ma, W., Zhou, S., Zhu, J., Wang, L., & Gong, K. (2023). Effect of waiting time on patient satisfaction in outpatient: An empirical investigation. *Medicine (Baltimore)*, 102(40), e35184. <https://doi.org/10.1097/MD.00000000000035184>