

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP LOYALITAS PASIEN MELALUI KEPUASAN
PASIEN PADA X DENTAL CLINIC**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND TRUST
ON PATIENT LOYALTY THROUGH PATIENT
SATISFACTION AT X DENTAL CLINIC***

Oleh
VEGA NOVIRA NASUTION
61201022009269

SKRIPSI



**JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK
2026**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP LOYALITAS PASIEN MELALUI KEPUASAN
PASIEN PADA X DENTAL CLINIC**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND TRUST
ON PATIENT LOYALTY THROUGH PATIENT
SATISFACTION AT X DENTAL CLINIC***

Oleh
VEGA NOVIRA NASUTION
61201022009269

SKRIPSI



**JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK
2026**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP LOYALITAS PASIEN MELALUI KEPUASAN
PASIEN PADA X DENTAL CLINIC**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND TRUST
ON PATIENT LOYALTY THROUGH PATIENT
SATISFACTION AT X DENTAL CLINIC***

**Oleh
VEGA NOVIRA NASUTION
61201022009269**

SKRIPSI

Telah disahkan dan disetujui pada:

Tempat : Depok

Tanggal : 07 Juli 2026

Dosen Pembimbing

Ketua Jurusan

Hero Gefthi Firnando, S.Ag., M.Pd.
NUPTK: 5447775676130163

Drs. Henky Hendrawan, M.M., Msi.
NUPTK: 7048743644130093

Mengetahui,
Ketua
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Abdul Hamid, S.E., M.S.
NIDN: 2017065701

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP LOYALITAS PASIEN MELALUI KEPUASAN
PASIEN PADA X DENTAL CLINIC**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND TRUST
ON PATIENT LOYALTY THROUGH PATIENT
SATISFACTION AT X DENTAL CLINIC***

**Oleh
VEGA NOVIRA NASUTION
61201022009269**

SKRIPSI

Telah diujikan pada:
Tempat : Depok
Tanggal : 07 Juli 2026

Ketua Penguji

Anggota Penguji

Nurdin Rifai, SE., MAP.
NUPTK: 3142742643130113

Ricky Rizkie, SE., M.M.
NUPTK: 5941754655130102

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen

Drs. Henky Hendrawan, MM, M.Si
NUPTK: 7048743644130093

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Vega Novira Nasution
N I M : 61201022009269
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pasien Melalui Kepuasan Pasien Pada X Dental Clinic

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil penelitian dan penulisan dari skripsi saya adalah murni hasil pemikiran saya yang dikuatkan dengan adanya cek plagiasi sesuai dengan aturan yang berlaku di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
2. Hasil Penelitian dan penulisan dari skripsi saya ini, dengan ini dialihkan hak nya kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk paten dan juga hal-hal yang berkaitan.
3. Penulisan hasil penelitian ini (skripsi) telah mengikuti kaidah-kaidah yang berlaku di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
4. Apabila di kemudian hari, bahwa hasil penelitian ini dan penulisan skripsi ini mempunyai kesamaan atau terdapat unsur penjiplakan terhadap karya ilmiah orang lain, maka dengan ini saya siap menerima sanksi berupa:
 - a. Pencabutan gelar kesarjanaan saya yang telah saya terima.
 - b. Pencabutan ijazah saya sesuai dengan aturan atau undang-undang yang berlaku.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Depok, 07 Juli 2026

Vega Novira Nasution

PERNYATAAN PENGGUNAAN KECERDASAN BUATAN (AI)

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Vega Novira Nasution

N I M : 61201022009269

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pasien Melalui Kepuasan Pasien Pada X Dental Clinic

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Dalam penulisan hasil karya ilmiah saya, saya dibantu dengan menggunakan Kecerdasan Buatan (*Artificial Intelligence/ AI*).
2. Aplikasi Kecerdasan Buatan (*Artificial Intelligence/ AI*) yang saya gunakan adalah: Scispace.ai dan Gemini AI
3. Dalam penulisan karya ilmiah ini, saya TIDAK menerapkan SALIN-TEMPEL (copy paste) hasil Kecerdasan Buatan (*Artificial Intelligence/ AI*) kedalam tulisan saya.
4. Seluruh isi, analisa, argumen, data dan kesimpulan yang terdapat dalam karya ilmiah saya, merupakan hasil pemahaman, kajian, dan tanggung jawab penulis secara penuh. Tidak ada bagian dari penulisan ini yang dihasilkan sepenuhnya oleh Kecerdasan Buatan (*Artificial Intelligence/ AI*) tanpa pengawasan, pemrosesan, atau evaluasi ulang oleh penulis.
5. Apabila dikemudian hari, terdapat pelanggaran terhadap prinsip etika akademik, termasuk penggunaan Kecerdasan Buatan (*Artificial Intelligence/ AI*) secara tidak tepat yang merupakan bentuk ketidakjujuran ilmiah, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Depok, 07 Juli 2026

Vega Novira Nasution

Nama Lengkap : Vega Novira Nasution
N I M : 61201022009269
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pasien Melalui Kepuasan Pasien Pada X Dental Clinic

ABSTRAK

Persaingan dalam industri pelayanan kesehatan gigi menuntut klinik gigi untuk memberikan layanan berkualitas serta membangun kepercayaan pasien. Pelayanan yang mampu memenuhi harapan pasien dapat menciptakan kepuasan yang selanjutnya berperan dalam meningkatkan loyalitas pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien pada X Dental Clinic Cabang Bekasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian explanatory. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 80 pasien yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Pengukuran data menggunakan skala Likert, sedangkan analisis data dilakukan dengan metode Structural Equation Modeling (SEM) berbasis Partial Least Square (PLS) menggunakan SmartPLS 4.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,359, T-statistic 5,192, dan P-value 0,000. Kepercayaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien dengan koefisien jalur 0,705, T-statistic 7,987, dan P-value 0,000. Kepuasan pasien juga terbukti memediasi hubungan kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas pasien. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan serta loyalitas pasien.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan; Kepercayaan; Kepuasan Pasien; Loyalitas Pasien; Klinik Gigi

Full Name : Vega Novira Nasution
N I M : 61201022009269
Thesis Title : *The Influence of Service and Trust on Patient Loyalty Through Patient Satisfaction at X Dental Clinic.*

ABSTRACT

Competition in dental healthcare services requires dental clinics to provide quality services and establish patient trust. Services that are able to meet patient expectations can create satisfaction, which may further encourage patient loyalty. This study aims to examine the influence of service quality and trust on patient loyalty through patient satisfaction at X Dental Clinic Bekasi Branch. This Study uses a quantitative approach with an explanatory research design. Data were collected through questionnaires distributed to 80 patients selected using purposive sampling technique. The data were measured using a Likert scale and analyzed using Structural Equation Modeling (SEM) basen on Partial Least Square (PLS) with the assistance of SmartPLS 4 software.

The result show that service quality has a positive effect on patient satisfaction with a path coefficient of 0,359, T-statistic of 5,192, and P-value 0,000. Trust also has a positive effect on patient satisfaction with a path coefficient 0,705, T-statistic 7,987, and P-value 0,000. Patient satisfaction also mediates the relationship between service quality and trust toward patient loyalty. The study concludes that service quality and trust are important factors in increasing patient satisfaction and loyalty.

Keywords: Service Quality; Trust; Patient Satisfaction; Patient Loyalty; Dental Clinic.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pasien melalui Kepuasan Pasien pada X Dental Clinic”.

Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI Business School. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, arahan, motivasi, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Mildy Rifa’i, S.E., selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI ini dengan baik.
2. Prof. Dr. Abdul Hamid, S.E., M.S., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan cukup baik.
3. Dr. Eko Yuliawan, S.E., M.Si., selaku Wakil Ketua I Bidang Akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI atas dukungan administrasi dan akademik selama masa perkuliahan.
4. Drs. Henky Hendrawan, MM., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang terus berusaha untuk memajukan Prodi ini hingga kini telah mendapatkan Akreditasi B.
5. Hero Gefthi Firnando, S.Ag, M.Pd., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktu, memberikan ilmu, kesabaran, serta bimbingan yang sangat berharga dalam penyempurnaan skripsi ini.
6. Ibunda tercinta, Mama Yani, yang merupakan sumber kekuatan utama penulis. Terima kasih atas doa yang tidak pernah putus, kasih sayang, kesabaran, serta dukungan yang luar biasa juga ketulusan dalam membesarkan dan mendidik penulis tanpa dukungan seorang ayah.
7. Kakak Avika, yang selalu memberikan semangat dan dukungan di setiap tahapan perjuangan penulis.
8. Rekan – Rekan Mahasiswa Angkatan 2022, khususnya Program Studi Manajemen, atas kebersamaan, diskusi, dan kenangan indah selama masa perkuliahan.
9. Sahabat seperjuangan saya: Dewi, Galih, Ka Hana, Afita, dan Kak Widari, terima kasih atas dukungan, tawa, dan perjuangan bersama yang membuat perjalanan ini terasa lebih ringan.

10. Para Dokter Gigi dan Teman-teman di X Dental Clinic, yang telah memberikan dukungan, membantu dalam pengumpulan data serta kerja sama yang sangat baik selama masa perkuliahan hingga selesainya penelitian ini.
11. Pihak-pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa mendatang. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu manajemen, khususnya di bidang manajemen pemasaran jasa kesehatan, bagi instansi terkait, serta bagi pembaca sekalian.

Penulis

Vega Novira Nasution

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJIAN SKRIPSI.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN	v
PERNYATAAN PENGGUNAAN KECERDASAN BUATAN (AI).....	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	8
1.3 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah.....	9
1.4 Perumusan Masalah	9
1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian	10
1.5.1 Maksud Penelitian.....	10
1.5.2 Tujuan Penelitian	11
1.6 Sistematika Penulisan	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Landasan Teori	13
2.1.1 Manajemen Pemasaran Jasa	13
2.1.2 Karakteristik Distingtif Pelayanan Jasa.....	14
2.2 Kualitas Pelayanan.....	15
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	15
2.2.2 Indikator Pengukuran Kualitas (SERVQUAL).....	16
2.3 Kepercayaan / <i>Trust</i>	17
2.3.1 Fondasi Kepercayaan Pelanggan	17
2.3.2 Indikator Pembentuk Kepercayaan	18
2.4 Kepuasan Pasien	18
2.4.1 Hakikat Kepuasan Pelanggan	18
2.4.2 Indikator Kepuasan Pasien	19
2.5 Loyalitas Pasien.....	20
2.5.1 Manifestasi Loyalitas	20
2.5.2 Indikator Loyalitas	21
2.6 Penelitian Terdahulu	21
2.7 Kerangka Pemikiran	24
2.8 Hipotesis Penelitian	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	28
3.1 Desain dan Jenis Penelitian	28
3.2 Objek, Jadwal, dan Lokasi Penelitian	28
3.3 Jenis dan Sumber Data Penelitian.....	29
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian.....	30
3.4.1 Populasi	30

3.4.2	Sampel dan Teknik Sampling	31
3.5	Operasionalisasi Variabel.....	32
3.6	Metode Pengumpulan Data	34
3.7	Metode Pengolahan dan Analisis Data	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		36
4.1	Hasil Penelitian.....	36
4.1.1	Sejarah X Dental Clinic	36
4.1.2	Gambaran Umum Responden	37
4.1.3	Analisis Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	39
4.2	Analisis Inferensial	43
4.3	Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model).....	43
4.3.1	Uji Validitas Konvergen (Convergent Validity)	43
4.3.2	Uji Reliabilitas	45
4.4	Evaluasi Model Struktural (Inner Model)	46
4.4.1	Nilai R-Square	46
4.4.2	Nilai Q-Square	46
4.5	Uji Hipotesis.....	47
4.5.1	Uji Pengaruh Langsung (Direct Effect).....	48
4.5.2	Uji Pengaruh Tidak Langsung (Indirect Effect).....	51
4.5.3	Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis.....	53
4.6	Pembahasan Hasil Penelitian.....	54
4.6.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien	54
4.6.2	Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Pasien	55
4.6.3	Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Pasien.....	56
4.6.4	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pasien 57	
4.6.5	Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pasien	57
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		59
5.1	Kesimpulan.....	59
5.2	Keterbatasan Penelitian.....	60
5.3	Saran	61
	Saran Untuk Pihak X Dental Clinic.....	61
	Saran Untuk Peneliti Selanjutnya.....	62
DAFTAR PUSTAKA		64

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3. 1 Jadwal Pelaksanaan Penelitian	29
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel	32
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	38
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan	39
Tabel 4. 4 Kriteria interpretasi.....	40
Tabel 4. 5 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	40
Tabel 4. 6 Statistik Deskriptif Variabel Kepercayaan	41
Tabel 4. 7 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pasien	42
Tabel 4. 8 Statistik Deskriptif Variabel Loyalitas Pasien.....	42
Tabel 4. 9 Nilai Outer Loading.....	43
Tabel 4. 10 Nilai AVE.....	44
Tabel 4. 11 Composite Reliability dan Cronbach Alpha.....	45
Tabel 4. 12 Nilai R-Square	46
Tabel 4. 13 Hasil Pengujian Direct Effect	48
Tabel 4. 14 Hasil Uji Indirect Effect	51
Tabel 4. 15 Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Total Pasien X Dental Clinic Per Cabang Tahun 2025	6
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran Penelitian.....	26
Gambar 4. 1 Hasil Pengujian Hipotesis	47

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	66
Lampiran 2. Tabulasi	70
Lampiran 3. Olah data SemPLS	74
Lampiran 4. Daftar Riwayat Hidup	76
Lampiran 5. Surat Izin Penelitian dari Akademik	77
Lampiran 6. Surat Balasan Penelitian dari Tempat Kerja.....	78
Lampiran 7. Kartu Bimbingan.....	79
Lampiran 8. Hasil Cek Plagiarisme	65