

Pengalaman Holistik Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Melalui Kelekatan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Mutiara Bunda Tulang Bawang

Riko Ribowo¹, Tina M. Barusman²

^{1,2}Program Studi Magister Manajemen, Universitas Bandar Lampung

rikoribowo@gmail.com¹, tinabarusman@ubl.ac.id²

ABSTRACT.

The purpose of this study is to analyze the effect of holistic experience on patient attachment and patient loyalty among inpatients, as well as to examine the mediating role of patient attachment in the relationship between holistic experience and inpatient loyalty at Mutiara Bunda Tulang Bawang Hospital. The level of inpatient loyalty and the factors influencing it have not been empirically and systematically identified, particularly those related to holistic patient experience and patient attachment, as well as the mediating role of patient attachment. This study employs a quantitative approach using a survey method to examine the relationships among the variables. The research sample consists of 312 inpatients selected through purposive sampling, with data collected using Likert-scale questionnaires and analyzed using SEM-PLS. The results indicate that holistic experience has a positive and significant effect on patient attachment and also directly enhances patient loyalty. Patient attachment is found to have a positive and significant effect on patient loyalty and serves as a partial mediator in the relationship between holistic experience and patient loyalty. Furthermore, patient attachment demonstrates a more dominant influence on patient loyalty compared to holistic experience. Therefore, hospital management should integrate holistic patient experience, including physical comfort, emotional support, and quality interactions, into service policies and healthcare staff development to strengthen patient attachment and sustainably enhance patient loyalty.

Keywords: Holistic Experience; Patient Attachment; Patient Loyalty.

ABSTRAK.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh pengalaman holistik terhadap kelekatan dan loyalitas pasien rawat inap, serta menguji peran kelekatan pasien sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara pengalaman holistik dan loyalitas pasien rawat inap di Rumah Sakit Mutiara Bunda Tulang Bawang. Tingkat loyalitas pasien rawat inap beserta faktor-faktor yang memengaruhinya belum diketahui secara empiris dan terukur, terutama dari faktor pengalaman holistik dan kelekatan pasien serta belum diketahuinya peran kelekatan pasien sebagai variabel mediasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei untuk pengaruh variabel yang diteliti. Sampel penelitian sebanyak 312 pasien rawat inap yang diambil dengan teknik purposive sampling. Pengumpulan data menggunakan kuesioner skala Likert dan analisis data menggunakan SEM-PLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengalaman holistik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kelekatan pasien serta secara langsung meningkatkan loyalitas pasien. Kelekatan pasien terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien, dan juga berperan sebagai variabel mediasi (mediasi parsial) dalam hubungan antara pengalaman holistik dan loyalitas pasien. Selain itu, kelekatan pasien terbukti memiliki pengaruh yang lebih dominan terhadap loyalitas pasien dibandingkan dengan pengalaman holistik. Dengan

demikian pengelola rumah sakit perlu mengintegrasikan pengalaman holistik pasien, termasuk kenyamanan, dukungan emosional, dan kualitas interaksi, ke dalam kebijakan pelayanan dan pengembangan tenaga kesehatan guna memperkuat kelekatan dan meningkatkan loyalitas pasien secara berkelanjutan.

Kata kunci: Pengalaman Holistik; Kelekatan Pasien; Loyalitas Pasien.

PENDAHULUAN

Rumah sakit saat ini tidak hanya berfokus pada hasil pengobatan, tetapi juga pada pengalaman menyeluruh yang dirasakan pasien selama menjalani perawatan. Pasien menilai rumah sakit bukan hanya dari kemampuan tenaga kesehatannya, melainkan juga dari kenyamanan, perhatian, serta hubungan emosional yang mereka rasakan selama dirawat (Oliveira et al., 2021). Banyak rumah sakit menghadapi tantangan berupa rendahnya loyalitas pasien. Hal ini terlihat dari kecenderungan pasien berpindah ke rumah sakit lain meskipun tidak terdapat perbedaan yang signifikan pada aspek klinis pelayanan antar penyedia layanan kesehatan (Saadi & Junaidi, 2024).

Dalam layanan rawat inap, pengalaman pasien terbentuk dari berbagai hal seperti kenyamanan ruang perawatan, sikap tenaga kesehatan, perhatian emosional, serta cara petugas berkomunikasi selama proses perawatan. Ketika pasien merasakan pengalaman positif secara menyeluruh, muncul rasa percaya dan aman yang dapat meningkatkan kesetiaan terhadap rumah sakit (Adams et al., 2024). Sebaliknya, pengalaman negatif seperti kurangnya perhatian, penjelasan yang tidak jelas, atau suasana ruangan yang tidak nyaman dapat menurunkan kepercayaan pasien.

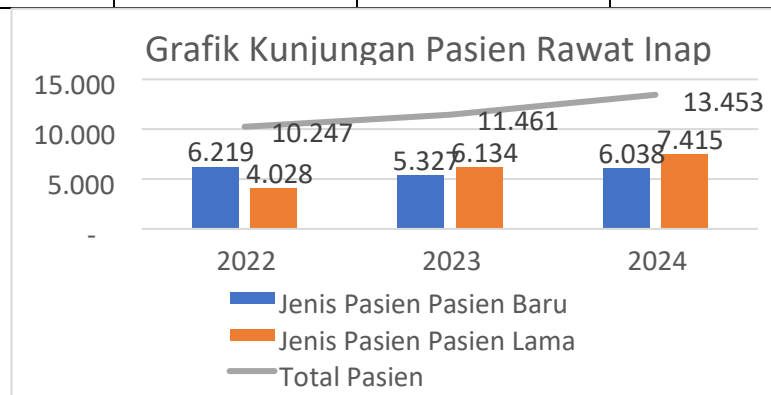
Selain pengalaman holistik, kelekatan pasien juga berperan penting dalam membentuk loyalitas. Kelekatan pasien merupakan hubungan emosional yang muncul karena pengalaman baik yang berulang. Pasien yang merasa diperhatikan dan dihargai akan memiliki rasa kedekatan dengan rumah sakit, sehingga lebih besar kemungkinan untuk kembali atau merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain (Lee et al., 2023). Dengan demikian, kelekatan pasien berfungsi sebagai penghubung antara pengalaman holistik dan loyalitas. Semakin kuat kelekatan yang terbentuk, semakin besar pula kemungkinan pasien menjadi loyal terhadap rumah sakit.

Beberapa penelitian menyebutkan bahwa pelayanan yang tidak konsisten, komunikasi yang kurang empatik, dan perhatian emosional yang kurang memadai dapat menghambat terbentuknya kelekatan dan menurunkan loyalitas pasien (A'aqoulah et al., 2022; Krishnasamy et al., 2023). Ketika pasien tidak mendapatkan perhatian sesuai kebutuhan fisik dan emosionalnya, mereka cenderung merasa kecewa dan memilih beralih ke fasilitas lain (Yağar et al., 2023). Hal ini dapat berdampak pada menurunnya keberlanjutan kunjungan pasien, meningkatnya biaya promosi, serta melemahnya daya saing rumah sakit di tengah persaingan layanan kesehatan (Rahmat & Kusumayati, 2024).

Secara empiris, data internal RS Mutiara Bunda menunjukkan tren yang menarik dan relevan dengan topik tesis ini.

Tabel 1. Data Kunjungan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Mutiara Bunda

No	Tahun	Jenis Pasien		Total Pasien
		Pasien Baru	Pasien Lama	
1	2022	6.219	4.028	10.247
2	2023	5.327	6.134	11.461
3	2024	6.038	7.415	13.453



(Sumber : Data Internal RS. Mutiara Bunda, diolah)

Berdasarkan data kunjungan pasien rawat inap RS Mutiara Bunda selama periode 2022–2024, rumah sakit mencatat peningkatan jumlah pasien secara konsisten, terutama pada kelompok pasien lama. Jumlah pasien lama meningkat dari 4.028 pasien pada tahun 2022 menjadi 7.415 pasien pada tahun 2024. Peningkatan tersebut menunjukkan adanya kecenderungan pasien melakukan kunjungan ulang. Namun, data kunjungan pasien belum mampu menjelaskan faktor-faktor yang mendasari perilaku kunjungan ulang tersebut secara empiris. Rumah sakit belum mengetahui secara pasti apakah pengalaman holistik pasien selama menjalani perawatan, yang mencakup aspek pelayanan medis, interaksi dengan tenaga kesehatan, kenyamanan lingkungan, dan pengalaman emosional, memengaruhi keputusan pasien untuk kembali menggunakan layanan rawat inap. Selain itu, rumah sakit juga belum memiliki bukti empiris mengenai peran kelekatan pasien terhadap rumah sakit dalam mendorong loyalitas atau niat berkunjung ulang.

Penelitian terdahulu banyak membahas hubungan antara pengalaman pasien dan kepuasan, tetapi belum banyak yang mengkaji hubungan antara pengalaman holistik, kelekatan, dan loyalitas secara bersamaan (Oliveira et al., 2021; Hirsch & Ridley, 2025). Kondisi ini menunjukkan bahwa masih diperlukan penelitian yang lebih mendalam dan menyeluruh untuk memahami bagaimana ketiga variabel tersebut saling berkaitan dalam membentuk loyalitas pasien. Oleh sebab itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh pengalaman holistik terhadap

loyalitas pasien melalui kelekatan pasien rawat inap di Rumah Sakit Mutiara Bunda Tulang Bawang.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah survei, dengan instrumen utama berupa kuesioner terstruktur. Menurut Sugiyono (2019), metode survei digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan), tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan mengedarkan kuesioner, tes, wawancara terstruktur dan sebagainya. Kuesioner terstruktur dipilih karena memungkinkan pengumpulan data yang sistematis dan terstandarisasi dari sejumlah besar responden dalam waktu yang relatif efisien. Menurut Sekaran dan Bougie (2017), kuesioner merupakan instrumen yang efektif untuk mengukur persepsi, sikap, dan perilaku responden dalam penelitian kuantitatif. Proses pengumpulan data dilakukan dengan mendistribusikan kuesioner kepada pasien rawat inap yang telah memenuhi kriteria inklusi penelitian. Kuesioner disusun berdasarkan indikator-indikator yang telah ditetapkan untuk masing-masing variabel penelitian, yaitu pengalaman holistik pasien, kelekatan pasien, dan loyalitas pasien.

Menurut Sugiyono (2019), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap di Rumah Sakit Mutiara Bunda Tulang Bawang. Populasi target dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap yang telah menjalani perawatan minimal satu kali di Rumah Sakit

Mutiara Bunda Tulang Bawang dan memenuhi kriteria inklusi sebagai berikut

:

Kriteria Inklusi:

1. Pasien yang sedang atau telah menjalani rawat inap di RS Mutiara Bunda Tulang Bawang
2. Pasien berusia minimal 18 tahun atau dewasa yang mampu memberikan persetujuan
3. Pasien dalam kondisi sadar dan mampu berkomunikasi
4. Bersedia menjadi responden penelitian
5. Telah menjalani rawat inap minimal 2 hari

Penelitian ini menggunakan Google Form sebagai media utama untuk penyebaran dan pengumpulan data kuesioner. Menurut Sugiyono (2019), penggunaan teknologi digital dalam pengumpulan data dapat meningkatkan efisiensi, akurasi, dan mempermudah proses pengolahan data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)

Evaluasi model pengukuran (outer model) dalam penelitian ini dilakukan untuk menguji kelayakan indikator dalam mengukur konstruk laten. Evaluasi outer

model mencakup pengujian validitas konvergen, validitas diskriminan, dan reliabilitas instrumen. Analisis dilakukan menggunakan software SmartPLS 4.0 dengan metode Partial Least Square-Structural Equation Modeling (PLS-SEM).

Uji Validitas Konvergen (Convergent Validity)

Outer Loading

Tabel Nilai Outer Loading Semua Indikator

Konstruk	Indikator	Outer Loading	Keterangan
Pengalaman Holistik			
Kenyamanan Fisik	PH1.1	0,730	Valid
	PH1.2	0,776	Valid
	PH1.3	0,800	Valid
	PH1.4	0,806	Valid
Dukungan Emosional	PH2.1	0,827	Valid
	PH2.2	0,798	Valid
	PH2.3	0,850	Valid
	PH2.4	0,858	Valid
Konstruk			
Kebutuhan Spiritual	PH3.1	0,828	Valid
	PH3.2	0,805	Valid
	PH3.3	0,802	Valid
	PH3.4	0,802	Valid
Hubungan Sosial	PH4.1	0,831	Valid
	PH4.2	0,834	Valid
	PH4.3	0,860	Valid
	PH4.4	0,879	Valid
Lingkungan Perawatan	PH5.1	0,873	Valid
	PH5.2	0,892	Valid
	PH5.3	0,859	Valid
	PH5.4	0,807	Valid
Kelekatan Pasien			
Kepercayaan	KP1.1	0,843	Valid
	KP1.2	0,846	Valid
	KP1.3	0,838	Valid
	KP1.4	0,823	Valid
Empati	KP2.1	0,848	Valid
	KP2.2	0,862	Valid

	KP2.3	0,796	Valid
	KP2.4	0,878	Valid
Keterlibatan Emosional	KP3.1	0,858	Valid
	KP3.2	0,872	Valid
	KP3.3	0,876	Valid
	KP3.4	0,878	Valid
Komitmen Relasional	KP4.1	0,886	Valid
	KP4.2	0,871	Valid
	KP4.3	0,884	Valid
	KP4.4	0,869	Valid
Loyalitas Pasien			
Niat Berkunjung Kembali	LP1.1	0,847	Valid
	LP1.2	0,859	Valid
	LP1.3	0,874	Valid
	LP1.4	0,864	Valid
Kesediaan Merekomendasikan	LP2.1	0,887	Valid
	LP2.2	0,847	Valid
	LP2.3	0,865	Valid
	LP2.4	0,875	Valid
Konstruk	Indikator	Outer Loading	Keterangan
Kepercayaan Berkelanjutan	LP3.1	0,917	Valid
	LP3.2	0,922	Valid
	LP3.3	0,898	Valid
	LP3.4	0,907	Valid
Kepuasan Keseluruhan	LP4.1	0,894	Valid
	LP4.2	0,905	Valid
	LP4.3	0,893	Valid
	LP4.4	0,900	Valid

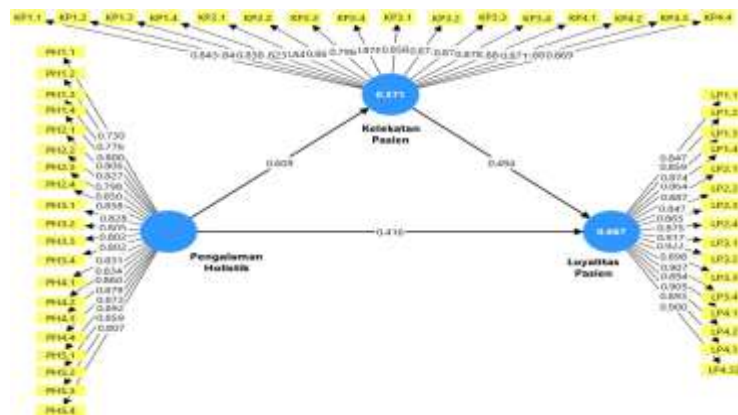
Sumber: Data Primer Diolah dengan SmartPLS 4.0, 2026

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh indikator pada variabel Pengalaman Holistik memiliki nilai outer loading di atas 0,70 sehingga dinyatakan valid. Nilai outer loading terbesar terdapat pada indikator lingkungan perawatan PH5.2 sebesar 0,892, yang menunjukkan kontribusi paling kuat dalam merepresentasikan konstruk pengalaman holistik. Sementara itu, nilai outer loading terkecil terdapat pada indikator kenyamanan fisik PH1.1 sebesar 0,730, namun masih memenuhi kriteria validitas. Temuan ini mengindikasikan bahwa seluruh dimensi, mulai dari kenyamanan fisik hingga lingkungan perawatan, mampu mengukur

pengalaman holistik secara memadai. Dengan demikian, variabel Pengalaman Holistik layak digunakan dalam analisis selanjutnya.

Berdasarkan hasil pengujian, seluruh indikator pada variabel kelekatan pasien memiliki nilai outer loading lebih besar dari 0,70 sehingga seluruhnya dinyatakan valid. Nilai outer loading tertinggi ditunjukkan oleh indikator komitmen relasional KP4.1 sebesar 0,886, yang mencerminkan peran dominan komitmen dalam membentuk kelekatan pasien. Adapun nilai outer loading terendah terdapat pada indikator empati KP2.3 sebesar 0,796, namun tetap berada di atas batas minimum yang disyaratkan. Hal ini menunjukkan bahwa aspek kepercayaan, empati, keterlibatan emosional, dan komitmen relasional secara konsisten merefleksikan konstruk kelekatan pasien. Oleh karena itu, variabel ini memenuhi kriteria validitas konvergen.

Hasil uji validitas pada variabel loyalitas pasien menunjukkan bahwa seluruh indikator memiliki nilai outer loading di atas 0,70 sehingga dinyatakan valid. Nilai outer loading paling besar terdapat pada indikator kepercayaan berkelanjutan LP3.2 sebesar 0,922, yang menandakan indikator tersebut paling kuat dalam merepresentasikan loyalitas pasien. Sebaliknya, nilai outer loading paling kecil terdapat pada indikator niat berkunjung kembali LP1.1 sebesar 0,847, namun masih berada pada kategori sangat baik. Secara keseluruhan, indikator niat berkunjung kembali, kesediaan merekomendasikan, kepercayaan berkelanjutan, dan kepuasan keseluruhan mampu mengukur loyalitas pasien secara optimal. Dengan demikian, konstruk loyalitas pasien dinyatakan valid dan dapat dilanjutkan ke tahap pengujian struktural.



Gambar 1. Outer Model

Average Variance Extracted (AVE)

Tabel Nilai Average Variance Extracted (AVE)

Konstruk	AVE	Keterangan
Pengalaman Holistik	0,684	Valid
Kelekatan Pasien	0,737	Valid
Loyalitas Pasien	0,783	Valid

Sumber: Data Primer Diolah dengan SmartPLS 4.0, 2026

Hasil analisis menunjukkan bahwa semua konstruk memiliki nilai AVE di atas 0,50. Konstruk loyalitas pasien memiliki nilai AVE tertinggi (0,783), diikuti oleh kelekatan pasien (0,737), dan pengalaman holistik pasien (0,684). Hal ini mengindikasikan bahwa indikator-indikator dalam setiap konstruk mampu menjelaskan lebih dari 60% varians konstruk latennya, yang menunjukkan validitas konvergen yang baik.

Berdasarkan hasil analisis outer loading dan AVE, maka dapat disimpulkan bahwa semua konstruk dalam penelitian ini memiliki validitas konvergen yang baik. Semua indikator memiliki outer loading $\geq 0,70$ dan semua konstruk memiliki AVE $\geq 0,50$, yang berarti bahwa indikator-indikator yang digunakan mampu mengukur konstruk latennya dengan baik dan memiliki korelasi yang kuat dengan konstruk yang dimaksud.

Uji Validitas Diskriminan (Discriminant Validity)

Kriteria Fornell-Larcker

Tabel Hasil Uji Discriminant Validity (Fornell-Larcker Criterion)

Konstruk	Kelekatan Pasien	Loyalitas Pasien	Pengalaman Holistik
Kelekatan Pasien	0,858		
Loyalitas Pasien	0,747	0,885	
Pengalaman Holistik	0,609	0,717	0,827

Sumber: Data Primer Diolah dengan SmartPLS 4.0, 2026

Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai akar kuadrat AVE untuk setiap konstruk (nilai diagonal yang dicetak tebal) lebih besar dari korelasi konstruk tersebut dengan konstruk lainnya (nilai off-diagonal). Misalnya, akar kuadrat AVE kelekatan pasien (0,858) lebih besar dari korelasinya dengan loyalitas pasien (0,747) dan pengalaman holistik (0,609). Hal yang sama berlaku untuk konstruk loyalitas pasien (AVE = 0,885) yang lebih besar dibandingkan korelasinya dengan pengalaman holistik (0,717). Hasil ini mengindikasikan bahwa setiap konstruk memiliki perbedaan yang jelas dengan konstruk lainnya, sehingga validitas diskriminan terpenuhi berdasarkan kriteria Fornell-Larcker.

Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)

Tabel Nilai Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)

Konstruk	Pengalaman Holistik	Kelekatan Pasien
Kelekatan Pasien	0,621	
Loyalitas Pasien	0,730	0,761

Sumber: Data Primer Diolah dengan SmartPLS 4.0, 2026

Hasil analisis menunjukkan bahwa semua nilai HTMT berada di bawah 0,85, yang mengindikasikan bahwa validitas diskriminan terpenuhi dengan baik. Nilai HTMT tertinggi adalah 0,761 (antara Kelekatan Pasien dan Loyalitas Pasien), yang

masih di bawah ambang batas 0,85. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun ketiga konstruk memiliki korelasi yang cukup kuat (yang memang diharapkan dalam model struktural), namun setiap konstruk tetap memiliki keunikan dan perbedaan yang jelas.

Berdasarkan ketiga kriteria pengujian Fornell-Larcker dan HTMT, maka dapat disimpulkan bahwa semua konstruk dalam penelitian ini memiliki validitas diskriminan yang baik. Setiap konstruk memiliki perbedaan yang jelas dan tidak tumpang tindih dengan konstruk lainnya, sehingga dapat dikatakan bahwa setiap konstruk mengukur konsep yang unik dan berbeda.

Uji Reliabilitas Cronbach's Alpha

Tabel Nilai Cronbach's Alpha

Konstruk	Cronbach's Alpha	Kategori Realibilitas
Pengalaman Holistik	0,975	Excellent
Kelekatan Pasien	0,976	Excellent
Loyalitas Pasien	0,981	Excellent

Sumber: Data Primer Diolah dengan SmartPLS 4.0, 2026

Hasil analisis menunjukkan bahwa semua konstruk memiliki nilai Cronbach's Alpha di atas 0,90, yang termasuk dalam kategori "Excellent" ($\alpha > 0,90$). Konstruk Loyalitas Pasien memiliki nilai tertinggi (0,981), diikuti oleh Kelekatan Pasien (0,976), dan Pengalaman Holistik Pasien (0,975). Nilai-nilai ini mengindikasikan bahwa konsistensi internal dari indikator-indikator dalam setiap konstruk sangat tinggi.

Composite Reliability (CR)

Tabel Nilai Composite Reliability (CR)

Konstruk	Composite Realibility (CR)	Keterangan
Pengalaman Holistik	0,976	Reliabel
Kelekatan Pasien	0,977	Reliabel
Loyalitas Pasien	0,982	Reliabel

Sumber: Data Primer Diolah dengan SmartPLS 4.0, 2026

Hasil analisis menunjukkan bahwa semua konstruk memiliki nilai Composite Reliability di atas 0,90, yang mengindikasikan reliabilitas yang sangat baik. Nilai CR untuk semua konstruk lebih tinggi dari Cronbach's Alpha, yang merupakan hal yang wajar karena CR memberikan estimasi yang lebih akurat. Konstruk Loyalitas Pasien memiliki nilai CR tertinggi (0,982), diikuti oleh Kelekatan Pasien (0,977), dan Pengalaman Holistik Pasien (0,976).

Berdasarkan ketiga kriteria pengujian (Cronbach's Alpha dan Composite Reliability), dapat disimpulkan bahwa semua konstruk dalam penelitian ini memiliki

reliabilitas yang sangat baik (excellent). Semua nilai berada di atas 0,90, yang mengindikasikan bahwa indikator-indikator dalam setiap konstruk memiliki konsistensi internal yang sangat tinggi dan dapat diandalkan untuk mengukur konstruk latennya.

Hasil Evaluasi Model Struktural (Inner Model)

Koefisien Determinasi (R-Square)

Tabel Nilai R-Square

Variabel Endogen	R-Square	R-Square Adjusted	Kategori	Persentase Varians yang Dijelaskan
Kelekatan Pasien (Z)	0,371	0,369	Weak	37,2%
Loyalitas Pasien (Y)	0,667	0,665	Moderat	66,7%

Sumber: Data Primer Diolah dengan SmartPLS 4.0, 2026

Variabel endogen kelekatan pasien memiliki nilai R^2 sebesar 0,371 menunjukkan bahwa 37,1% varians kelekatan pasien dapat dijelaskan oleh pengalaman holistik pasien. Nilai ini termasuk dalam kategori rendah, yang mengindikasikan bahwa pengalaman holistik pasien memiliki pengaruh yang masih terbatas dalam menjelaskan kelekatan pasien. Sisanya sebesar 62,9% dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian ini, seperti karakteristik individu pasien, pengalaman masa lalu, atau faktor eksternal lainnya.

Sementara untuk variabel endogen loyalitas pasien menunjukkan nilai R^2 sebesar 0,667 berarti bahwa 66,7% varians loyalitas pasien dapat dijelaskan oleh pengalaman holistik pasien dan kelekatan pasien secara bersama-sama. Nilai ini termasuk dalam kategori moderat, yang mengindikasikan bahwa model penelitian memiliki kemampuan prediksi yang cukup kuat terhadap loyalitas pasien. Sisanya sebesar 33,3% dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian.

Q Square

Tabel Nilai Q square

Variabel Endogen	Q^2
Kelekatan Pasien (Z)	0,369
Loyalitas Pasien (Y)	0,514

Sumber: Data Primer Diolah dengan SmartPLS 4.0, 2026

Kriteria evaluasi Q-Square menyatakan bahwa nilai Q-Square yang lebih besar dari nol menunjukkan adanya kemampuan prediktif pada model, sedangkan nilai Q-Square kurang dari atau sama dengan nol mengindikasikan lemahnya predictive relevance. Berdasarkan hasil perhitungan, nilai Q-Square pada konstruk kelekatan pasien sebesar 0,369 dan pada konstruk loyalitas pasien sebesar 0,514. Kedua nilai tersebut berada di atas nol sehingga menunjukkan bahwa masing-masing konstruk endogen memiliki kemampuan prediktif yang memadai. Dengan demikian,

model penelitian yang dihasilkan dapat dinyatakan memiliki predictive relevance yang baik.

Effect size (f^2)

Tabel Effect Size

Jalur Hubungan	f^2	Kategori f^2	Interpretasi
Pengalaman Holistik → Kelekatan Pasien	0,591	Large Effect	Pengaruh substantif sangat kuat
Pengalaman Holistik → Loyalitas Pasien	0,326	Medium Effect	Pengaruh substantif sedang
Kelekatan Pasien → Loyalitas Pasien	0,460	Large Effect	Pengaruh substantif sangat kuat

Sumber: Data Primer Diolah dengan SmartPLS 4.0, 2026

Hasil analisis ukuran efek atau pengaruh (f^2) menunjukkan bahwa jalur pengalaman holistik terhadap kelekatan pasien memiliki nilai f^2 sebesar 0,591 yang termasuk dalam kategori large effect, sehingga menunjukkan pengaruh substantif yang sangat kuat. Jalur kelekatan pasien terhadap loyalitas pasien juga menunjukkan pengaruh yang sangat kuat dengan nilai f^2 sebesar 0,460 dan berada pada kategori large effect. Sementara itu, jalur pengalaman holistik terhadap loyalitas pasien memiliki nilai f^2 sebesar 0,326 yang tergolong dalam kategori medium effect, yang mengindikasikan pengaruh substantif pada tingkat sedang. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan pengalaman holistik pasien berperan penting dalam membentuk kelekatan pasien, yang selanjutnya berkontribusi signifikan terhadap loyalitas pasien. Dengan demikian, kelekatan pasien menjadi variabel dominan dalam membentuk loyalitas pasien.

Multikolinearitas

Tabel Uji Multikolinearitas

Pengaruh Variabel	VIF
Kelekatan Pasien -> Loyalitas Pasien	1.591
Pengalaman Holistik -> Kelekatan Pasien	1.000
Pengalaman Holistik -> Loyalitas Pasien	1.591

Sumber: Data Primer Diolah dengan SmartPLS 4.0, 2026

Hasil uji multikolinearitas menunjukkan bahwa seluruh jalur pengaruh memiliki nilai variance inflation factor (VIF) di bawah batas kritis yang umum digunakan. Nilai VIF pada jalur kelekatan pasien terhadap loyalitas pasien dan pengalaman holistik terhadap loyalitas pasien masing-masing sebesar 1,591, sedangkan jalur pengalaman holistik terhadap kelekatan pasien memiliki nilai VIF sebesar 1,000. Nilai-nilai tersebut menunjukkan tidak adanya korelasi tinggi antar

variabel independen dalam model. Dengan demikian, dapat disimpulkan model penelitian terbebas dari masalah multikolinearitas dan layak untuk analisis lanjutan.

Model Fit

Tabel Model Fit

Indeks	<i>Estimated Model</i>
SRMR	0,044

Sumber: Data Primer Diolah dengan SmartPLS 4.0, 2026

Salah satu kriteria utama *goodness of fit* adalah nilai SRMR dengan kriteria jika nilai SRMR < 0,08 berarti model fit. Nilai SRMR sebesar 0,044 berada di bawah ambang batas 0,08, sehingga menunjukkan bahwa model memiliki tingkat kecocokan yang baik. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa model yang diuji layak dan sesuai untuk digunakan dalam penelitian.

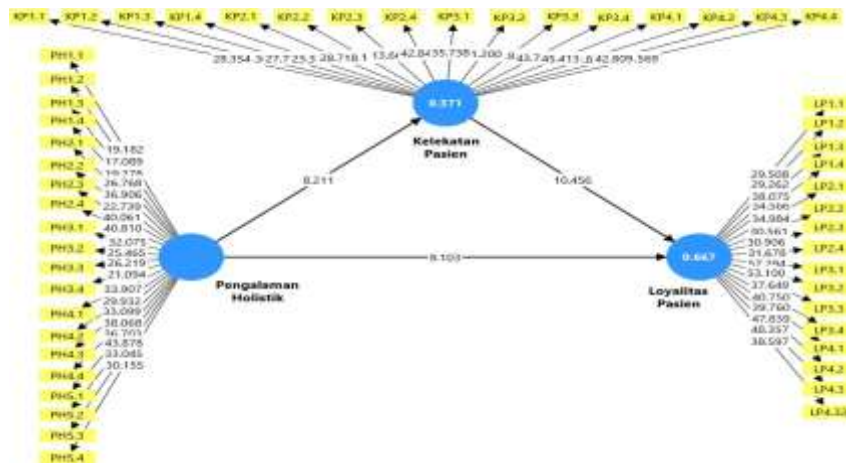
Pengujian Hipotesis

Tabel Pengujian Hipotesis

Pengaruh Variabel	<i>Path Coefficients</i>	t-hitung	p-value	Keputusan
Pengalaman Holistik -> Kelekatan Pasien	0,609	8,211	0,000	H1 diterima
Kelekatan Pasien -> Loyalitas Pasien	0,494	10,456	0,000	H2 diterima
Pengalaman Holistik -> Loyalitas Pasien	0,416	8,103	0,000	H3 diterima
Pengalaman Holistik -> Kelekatan Pasien -> Loyalitas Pasien	0,301	5,757	0,000	H4 diterima

Sumber: Data Primer Diolah dengan SmartPLS 4.0, 2026

Selanjutnya untuk hasil bootsrap dalam keluaran nilai t hitung (T-Statistics) disajikan dalam diagram jalur berikut.



Gambar 2. T-Value

Pengaruh Pengalaman Holistik terhadap Kelekatatan Pasien

Hipotesis pertama (H1) dalam penelitian ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif pengalaman holistik terhadap kelekatatan pasien. Hasil analisis menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 0,609 yang mengindikasikan adanya pengaruh positif dan searah antara pengalaman holistik dan kelekatatan pasien. Artinya, semakin baik pengalaman holistik yang dirasakan pasien, maka tingkat kelekatatan pasien juga akan semakin meningkat. Nilai t-hitung yang diperoleh sebesar 8,211 melebihi nilai kritis 1,96, menunjukkan bahwa pengaruh tersebut signifikan secara statistik. Hal ini juga diperkuat oleh nilai p-value sebesar 0,000 yang lebih kecil dari batas signifikansi 0,05, sehingga hipotesis pertama (H1) diterima. Dengan demikian, secara statistik dapat disimpulkan bahwa pengalaman holistik memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kelekatatan pasien.

Pengaruh Kelekatatan Pasien terhadap Loyalitas Pasien

Hipotesis kedua (H2) yang diuji dalam penelitian ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif kelekatatan pasien terhadap loyalitas pasien. Hasil analisis menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 0,494 yang menunjukkan adanya pengaruh positif dan searah antara kelekatatan pasien terhadap loyalitas pasien. Artinya, semakin tinggi kelekatatan pasien, maka tingkat loyalitas pasien juga akan semakin meningkat. Selanjutnya untuk pengujian hipotesis diperoleh nilai t-hitung sebesar 10,456 > 1,96, menunjukkan pengaruh kelekatatan pasien terhadap loyalitas pasien signifikan. Hal ini juga didukung dengan nilai p-value sebesar 0,000 < 0,05, sehingga H2 diterima. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa kelekatatan pasien memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien.

Pengaruh Pengalaman Holistik terhadap Loyalitas Pasien

Hipotesis ketiga (H3) yang dirumuskan dalam penelitian ini bahwa terdapat pengaruh positif pengalaman holistik terhadap loyalitas pasien. Hasil perhitungan statistik diperoleh koefisien jalur sebesar 0,416, dimana nilai positif tersebut

menunjukkan adanya pengaruh berbanding lurus antara pengalaman holistik terhadap loyalitas pasien. Dengan demikian semakin baik pengalaman holistik, maka semakin meningkat tingkat loyalitas pasien. Hasil uji hipotesis diperoleh nilai t-hitung sebesar $8,103 > 1,96$, dan nilai p-value $0,000 < 0,05$, sehingga H3 diterima.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pengalaman holistik memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien.

Pengaruh Pengalaman Holistik terhadap Loyalitas Pasien melalui Kelekatan Pasien

Hipotesis keempat (H4) yang diuji dalam penelitian ini yaitu terdapat pengaruh pengalaman holistik terhadap loyalitas pasien melalui kelekatan pasien. Hasil perhitungan statistik diperoleh koefisien jalur pengaruh mediasi sebesar 0,301. Koefien mediasi positif menunjukkan adanya pengaruh mediasi memperkuat, sehingga pengalaman holistik yang positif berdampak meningkatkan kelekatan pasien dan lebih lanjut berdampak meningkatkan loyalitas pasien. Hasil uji hipotesis diperoleh nilai t-hitung sebesar $5,757 > 1,96$, dan nilai pvalue $0,000 < 0,05$, sehingga H4 diterima. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa pengalaman holistik memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien yang dimediasi oleh kelekatan pasien.

Selanjutnya untuk mengetahui apakah pengaruh mediasinya full mediated atau partial mediated digunakan perhitungan *Variance Accounted for* (VAF) dengan 3 kategori: *no mediation* ($VAF < 20\%$), *partial mediation* ($20\% \leq VAF \leq 80\%$), dan *full mediation* ($VAF > 80\%$) (Ramayah et.al., 2017). Rumus VAF adalah sebagai berikut:

$$VAF = \frac{\text{Pengaruh Tidak Langsung}}{\text{Pengaruh Langsung} + \text{Pengaruh Tidak Langsung}}$$
$$VAF = \frac{0,301}{0,416 + 0,301}$$
$$= 41,98$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, nilai *Variance Accounted For* (VAF) sebesar 41,98% menunjukkan bahwa hampir setengah dari pengaruh pengalaman holistik terhadap loyalitas pasien dijelaskan melalui variabel kelekatan pasien. Nilai ini berada pada rentang $20\% \leq VAF \leq 80\%$ yang mengindikasikan adanya mediasi parsial. Artinya, kelekatan pasien berperan penting dalam menyalurkan pengaruh pengalaman holistik terhadap loyalitas pasien, namun bukan satu-satunya jalur pengaruh yang ada. Dengan demikian, pengalaman holistik tetap memiliki pengaruh langsung terhadap loyalitas pasien di samping pengaruh tidak langsung melalui kelekatan pasien.

Pembahasan

Pengaruh Pengalaman Holistik terhadap Kelekatan Pasien

Hasil penelitian ini mengkonfirmasi bahwa pengalaman holistik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kelekatan pasien. Temuan ini

memberikan petunjuk secara jelas bahwa pengalaman holistik pasien sangat dibutuhkan untuk menciptakan dan memperkuat kelekatan pasien. Pengalaman holistik merepresentasikan persepsi menyeluruh pasien terhadap seluruh pengalaman pelayanan selama perawatan baik itu terkait dengan aspek fisik, psikologis, sosial, spiritual, maupun lingkungan. Konsep ini berakar dari Comfort Theory dari Kolcaba (2003) yang menekankan pemenuhan kebutuhan pasien secara multidimensi, sehingga kenyamanan dipandang sebagai kondisi dinamis yang mencakup aspek fisik, emosional, spiritual, sosial, dan lingkungan perawatan.

Pengaruh positif pengalaman holistik terhadap kelekatan pasien dapat dijelaskan secara konseptual dan empiris melalui beberapa mekanisme yang saling berkaitan. Pengalaman holistik yang mencakup perhatian kepada kebutuhan fisik, emosional, sosial, dan spiritual pasien menciptakan pelayanan yang lebih bermakna dan bernilai bagi pasien, sehingga pasien merasa diperhatikan secara menyeluruh selama proses perawatan. Hal ini memperkuat persepsi kualitas layanan dan memupuk rasa percaya serta keterikatan emosional pasien terhadap penyedia layanan kesehatan. Penelitian-penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa pengalaman pasien yang positif dan komprehensif berkorelasi signifikan dengan keterikatan pasien, yang mencerminkan niat pasien untuk kembali atau merekomendasikan layanan yang sama di masa depan (Brandão dan Ribeiro, 2023). Selain itu, pengalaman yang baik sering kali memperkuat kepercayaan pasien terhadap penyedia layanan, yang pada gilirannya memperdalam hubungan jangka panjang antara pasien dengan fasilitas kesehatan tersebut (Renaldo dan Antonio, 2024). Keterlibatan yang muncul dari pengalaman holistik juga telah terbukti menjadi pendorong kelekatan pasien, karena pasien yang merasa puas dengan pengalaman perawatan pasien cenderung menunjukkan komitmen yang lebih tinggi terhadap penyedia layanan. Secara psikologis, pengalaman holistik memperkuat persepsi kenyamanan dan dukungan, sehingga pasien merasa lebih terhubung secara personal dan emosional dengan lingkungan perawatan. Secara praktis, hal ini berarti bahwa upaya pelayanan yang holistik tidak hanya meningkatkan kualitas interaksi klinis, tetapi juga membangun hubungan jangka panjang dengan pasien sebagai bentuk kelekatan yang berkelanjutan. Dengan demikian, pengalaman holistik menjadi landasan penting dalam menciptakan kelekatan pasien yang kuat dan berkelanjutan.

Menurut Barusman et al. (2022), *customer experience* memiliki peran penting dalam upaya menarik perhatian dan membentuk kesan positif di benak konsumen. Dalam konteks rumah sakit, pengalaman pasien yang positif menjadi fondasi utama dalam menciptakan persepsi layanan yang berkualitas dan bernilai. Pengalaman yang menyenangkan tidak hanya meningkatkan kepuasan pasien, tetapi juga menumbuhkan rasa nyaman dan kepercayaan terhadap rumah sakit. Ketika pasien merasakan perhatian, empati, serta pelayanan yang konsisten, maka akan terbentuk ikatan emosional yang kuat antara pasien dan rumah sakit. Ikatan emosional tersebut pada akhirnya mendorong pasien untuk mempertahankan hubungan jangka panjang dan menunjukkan perilaku loyal.

Hasil analisis deskriptif dalam penelitian ini menunjukkan bahwa secara umum pengalaman holistik pasien berada pada kategori sangat tinggi. Kondisi ini tercermin dari terpenuhinya dimensi kenyamanan fisik, dukungan emosional dan psikologis, pemenuhan kebutuhan spiritual, kualitas hubungan sosial, serta lingkungan perawatan yang aman dan kondusif. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa pasien merasakan pelayanan yang menyeluruh dan berorientasi pada kebutuhan multidimensi selama menjalani perawatan. Di sisi lain, tingkat kelekatan pasien juga berada pada kategori sangat tinggi, yang termanifestasi melalui dimensi kepercayaan, empati, keterlibatan emosional, dan komitmen relasional terhadap penyedia layanan kesehatan. Tingginya kelekatan ini menunjukkan adanya hubungan emosional yang kuat antara pasien dan fasilitas pelayanan kesehatan. Dengan demikian, hasil ini mengonfirmasi bahwa pengalaman holistik yang sangat baik berkontribusi nyata terhadap terbentuknya kelekatan pasien yang juga tergolong sangat tinggi.

Pengaruh Kelekatan Pasien terhadap Loyalitas Pasien

Temuan dari hasil pengujian hipotesis membuktikan bahwa kelekatan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Hasil ini memberikan makna bahwa kelekatan pasien sebagai prasyarat penting dalam usaha meningkatkan loyalitas pasien. Kelekatan pasien berhubungan erat dengan hubungan psikologis dan emosional yang terbentuk antara pasien dan penyedia layanan kesehatan. Konsep ini berakar pada Attachment Theory dari Bowlby (1988) yang menekankan pembentukan ikatan emosional dengan figur pemberi rasa aman dan dukungan, dimana dalam layanan kesehatan, tenaga medis dan rumah sakit berperan sebagai figur keterlekatan yang membangun rasa aman dan kepercayaan pasien.

Kelekatan emosional berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien karena ikatan afektif yang kuat mendorong terbentuknya rasa percaya, aman, dan komitmen jangka panjang terhadap penyedia layanan kesehatan. Menurut Attachment Theory yang dikemukakan oleh Bowlby (1988), individu cenderung mempertahankan kedekatan dengan figur yang memberikan rasa aman dan perlindungan, yang dalam konteks layanan kesehatan tercermin pada kecenderungan pasien untuk tetap setia pada rumah sakit. Selanjutnya, Brand Attachment Theory menyatakan bahwa keterikatan emosional pelanggan terhadap suatu merek atau institusi akan memengaruhi komitmen dan perilaku loyalitas, termasuk niat pembelian ulang dan rekomendasi positif (Thomson et al., 2005). Dalam konteks rumah sakit, kelekatan emosional membuat pasien tidak hanya menilai layanan secara fungsional, tetapi juga secara emosional. Hubungan emosional ini memperkuat resistensi pasien terhadap tawaran dari penyedia layanan lain dan meningkatkan keinginan untuk mempertahankan hubungan jangka panjang. Oleh karena itu, kelekatan emosional dapat dipandang sebagai faktor kunci yang menjembatani pengalaman pasien dengan loyalitas pasien (Verhoef et al., 2009).

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa tingkat kelekatan pasien berada pada kategori sangat tinggi pada seluruh dimensinya, yaitu kepercayaan,

empati, keterlibatan emosional, dan komitmen relasional. Temuan ini mengindikasikan bahwa pasien memiliki hubungan emosional dan psikologis yang kuat dengan rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan. Di sisi lain, loyalitas pasien juga tergolong sangat tinggi, yang tercermin dari kuatnya niat berkunjung kembali, kesediaan merekomendasikan kepada pihak lain, kepercayaan berkelanjutan, serta tingkat kepuasan keseluruhan. Kondisi ini menunjukkan bahwa pasien tidak hanya puas secara fungsional, tetapi juga memiliki komitmen jangka panjang terhadap rumah sakit. Hasil deskriptif tersebut memperlihatkan pola hubungan yang searah, di mana tingginya kelekatan pasien selaras dengan tingginya loyalitas pasien.

Dengan demikian, berbagai penelitian terdahulu secara konsisten menunjukkan bahwa kelekatan pasien memiliki peran strategis dalam membentuk loyalitas pasien. Kelekatan emosional yang kuat mendorong munculnya komitmen jangka panjang serta kecenderungan pasien untuk tetap menggunakan layanan yang sama. Selain itu, kelekatan pasien juga memperkuat niat kunjungan ulang dan perilaku rekomendasi, yang menjadi indikator utama loyalitas pasien.

Pengaruh Pengalaman Holistik terhadap Loyalitas Pasien

Hasil pengujian hipotesis dalam penelitian ini menegaskan bahwa pengalaman holistik berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin positif dan menyenangkan pengalaman holistik yang dirasakan pasien, maka semakin tinggi pula tingkat loyalitas pasien terhadap rumah sakit. Pengalaman holistik merepresentasikan persepsi pasien secara menyeluruh selama berinteraksi dan menggunakan layanan kesehatan. Pengalaman tersebut tidak hanya terbentuk dari interaksi langsung dengan tenaga medis seperti dokter dan perawat, tetapi juga dari aspek non-medis yang mendukung kenyamanan pasien. Aspek fisik seperti fasilitas, kebersihan, kenyamanan ruang, serta suasana lingkungan rumah sakit turut membentuk pengalaman pasien secara keseluruhan. Dengan demikian, pengalaman holistik yang dikelola secara baik menjadi faktor penting dalam mendorong niat kunjungan ulang dan kesediaan pasien untuk merekomendasikan rumah sakit kepada pihak lain sebagai representasi dari loyalitas pasien.

Pengalaman holistik berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien karena pengalaman ini membentuk penilaian menyeluruh pasien terhadap kualitas layanan rumah sakit, baik dari aspek medis maupun nonmedis. Ketika kebutuhan fisik, emosional, sosial, dan lingkungan pasien terpenuhi secara konsisten, pasien akan merasakan kenyamanan, kepuasan, dan rasa aman selama menjalani perawatan. Kondisi tersebut memperkuat persepsi nilai layanan dan mendorong pasien untuk mempertahankan hubungan jangka panjang dengan rumah sakit. Secara teoretis, *Customer Experience Theory* menjelaskan bahwa pengalaman positif yang terakumulasi dari berbagai titik kontak layanan akan memengaruhi sikap dan perilaku loyal pelanggan (Verhoef et al., 2009). Dalam konteks kesehatan,

pengalaman holistik yang baik juga meningkatkan kepercayaan pasien terhadap kompetensi dan kepedulian institusi layanan kesehatan.

Pengalaman holistik pasien terbentuk melalui keseluruhan proses pemberian layanan yang diterima selama menjalani perawatan di rumah sakit. Studi Mariyana et al. (2023) menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Kepuasan yang dirasakan pasien mencerminkan terpenuhinya harapan dan kebutuhan mereka, baik dari aspek medis maupun nonmedis. Ketika pasien merasa puas, akan muncul rasa nyaman dan kepercayaan yang memperkuat ikatan emosional antara pasien dan rumah sakit. Ikatan emosional tersebut selanjutnya berkontribusi pada peningkatan loyalitas pasien dalam bentuk niat berkunjung kembali dan kesediaan merekomendasikan rumah sakit.

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa pengalaman holistik pasien secara umum berada pada kondisi yang sangat positif pada seluruh dimensinya, meliputi kenyamanan fisik, dukungan emosional dan psikologis, pemenuhan kebutuhan spiritual, kualitas hubungan sosial, serta lingkungan perawatan yang aman dan kondusif. Temuan ini mengindikasikan bahwa rumah sakit telah mampu menghadirkan pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan multidimensi pasien. Di sisi lain, loyalitas pasien juga berada pada kategori sangat tinggi, yang tercermin dari kuatnya niat berkunjung kembali, kesediaan merekomendasikan kepada pihak lain, kepercayaan berkelanjutan, dan tingkat kepuasan keseluruhan. Tingginya loyalitas tersebut menunjukkan adanya komitmen pasien untuk mempertahankan hubungan jangka panjang dengan rumah sakit. Secara deskriptif, kondisi ini memperlihatkan pola yang searah antara pengalaman holistik dan loyalitas pasien. Dengan demikian, pengalaman holistik yang sangat positif tampak berperan penting dalam mendorong terbentuknya pasien yang sangat loyal.

Dengan hasil tersebut, temuan dalam penelitian ini semakin menegaskan relevansi pengalaman holistik sebagai faktor kunci dalam membangun loyalitas pasien. Hasil penelitian ini juga memperkuat temuan studi sebelumnya yang menyatakan bahwa pengalaman pelayanan yang menyeluruh dan positif mendorong komitmen serta niat pasien untuk mempertahankan hubungan jangka panjang dengan rumah sakit. Dengan demikian, pengalaman holistik dapat dipandang sebagai strategi penting dalam upaya meningkatkan dan mempertahankan loyalitas pasien.

Pengaruh Pengalaman Holistik terhadap Loyalitas Pasien Melalui Kelekatan Pasien

Hasil penelitian ini mengonfirmasi bahwa pengalaman holistik tidak hanya berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas pasien, tetapi juga memiliki pengaruh tidak langsung melalui kelekatan pasien sebagai variabel mediasi. Temuan ini menunjukkan bahwa pengalaman pasien yang menyeluruh—meliputi aspek fisik, emosional, sosial, spiritual, dan lingkungan—mampu membentuk ikatan emosional antara pasien dan rumah sakit. Ikatan tersebut selanjutnya berperan dalam

mendorong loyalitas pasien. Dengan kata lain, kelekatan pasien menjadi mekanisme psikologis yang menjelaskan bagaimana pengalaman holistik diterjemahkan menjadi perilaku loyal. Hal ini sejalan dengan pandangan bahwa loyalitas dalam layanan kesehatan tidak hanya didasarkan pada evaluasi rasional, tetapi juga pada hubungan emosional yang terbentuk dari pengalaman layanan (Verhoef et al., 2009).

Peran mediasi kelekatan pasien dalam penelitian ini berada pada kategori parsial, yang mengindikasikan bahwa pengalaman holistik tetap memiliki pengaruh langsung terhadap loyalitas pasien di samping pengaruh tidak langsung melalui kelekatan. Kondisi ini menunjukkan bahwa pengalaman holistik memberikan nilai fungsional dan emosional secara simultan bagi pasien. Di satu sisi, pasien merespons pengalaman positif dengan peningkatan kepuasan dan niat berkunjung kembali secara langsung. Di sisi lain, pengalaman tersebut juga memperkuat kelekatan emosional yang pada akhirnya memperdalam komitmen dan loyalitas jangka panjang pasien. Pola ini sejalan dengan temuan Thomson et al. (2005) yang menegaskan bahwa keterikatan emosional berperan sebagai jalur penting dalam membentuk loyalitas, namun bukan satu-satunya jalur yang ada.

Secara teoretis, hasil ini dapat dijelaskan melalui Attachment Theory yang menyatakan bahwa ikatan emosional terbentuk ketika individu merasa aman, diperhatikan, dan didukung secara konsisten (Bowlby, 1988). Dalam konteks rumah sakit, pengalaman holistik yang positif menciptakan rasa aman dan kepercayaan pasien terhadap tenaga medis dan institusi layanan kesehatan. Rasa aman tersebut memperkuat kelekatan pasien, yang selanjutnya mendorong keinginan untuk mempertahankan hubungan jangka panjang dengan rumah sakit. Namun demikian, karena mediasi bersifat parsial, dapat disimpulkan bahwa sebagian pasien juga membangun loyalitas berdasarkan penilaian langsung terhadap kualitas pengalaman tanpa sepenuhnya bergantung pada ikatan emosional. Hal ini memperkaya pemahaman bahwa loyalitas pasien merupakan hasil dari kombinasi faktor rasional dan emosional.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dipaparkan pada Bab sebelumnya, maka kesimpulan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengalaman holistik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kelekatan pasien, sehingga pengalaman holistik pasien yang positif berdampak meningkatkan kelekatan pasien.
2. Kelekatan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Artinya bahwa kelekatan pasien yang kuat berdampak meningkatkan loyalitas pasien.
3. Pengalaman holistik berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Artinya bahwa pengalaman holistik yang positif berdampak meningkatkan loyalitas pasien.

Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengembangkan model konseptual dengan menambahkan variabel lain, seperti kepuasan pasien, kepercayaan, citra

rumah sakit, atau kualitas hubungan, guna memperkaya pemahaman mengenai mekanisme pembentukan loyalitas pasien. Selain itu, penelitian lanjutan dapat menguji peran variabel moderasi, seperti karakteristik pasien, jenis layanan, atau tipe rumah sakit, untuk melihat perbedaan pengaruh pengalaman holistik terhadap kelekatan dan loyalitas pasien. Penggunaan pendekatan longitudinal juga disarankan agar mampu menangkap dinamika perubahan pengalaman, kelekatan, dan loyalitas pasien dari waktu ke waktu sehingga memberikan kontribusi teoretis yang lebih kuat.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211.
- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator–mediator variable distinction in social psychological research. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173–1182.
- Creswell, J. W. (2016). *Research design: Pendekatan metode kualitatif, kuantitatif, dan campuran* (Edisi ke-4). Pustaka Pelajar.
- Depari, S. G. A., Sembiring, B. K. F., & Aritonang, E. Y. (2025). The Influence of Patient Experience and Patient Engagement on Patient Loyalty Through Inpatient Satisfaction as an Intervening Variable at RSUD Laterisia Binjai. *Indonesian Journal of Business Analytics*, 5(4), 2911–2922.
- Eriksson, I., Möller, U., & Gillsjö, C. (2018). Holistic health care : Patients ' experiences of health care provided by an Advanced Practice Nurse. August 2017, 1–7. <https://doi.org/10.1111/ijn.12603>
- Girsang, D. M., Manurung, J., & Anggriani, S. (2022). Staff empowerment regarding interpersonal communication implementation in patient outcomes. *Jurnal Pengmas Kestra*, 2(1).
- Hirsch, B., & Ridley, N. (2025). Factors that motivate provider switching: The patients' perspective. *Health Services Research*.
- Institute of Medicine. (2001). *Crossing the quality chasm: A new health system for the 21st century*. National Academies Press.
- Krishnasamy, M., Hassan, H., Jewell, C., Moravski, I., & Lewin, T. (2023). Perspectives on emotional care. *Healthcare*, 11(4).
- Lee, T. H., Guney, S., & Mylod, D. (2023). What patient-experience data reveal about trust. *Hastings Center Report*, 53(1).
- Mariyana, M., Mega, S. A., Narundana, V. T., Barusman, A. R. P., & Barusman, T. M. (2023). The Influence of Service Quality and Trust on Patient Satisfaction at UPT Puskesmas Pasar Ambon Bandar Lampung. *Proceeding ICBMS*, 2(1), 36–41.
- Ozcelik, A. B., Varnali, K., & Burnaz, S. (2021). A holistic framework for patient experience: 5P model. *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*, 15(4), 516–533. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/IJPHM-05-2020-0042>

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multipleitem scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.

Rogers, C. R. (1951). *Client-centered therapy*. Houghton Mifflin.

Saadi, M. T., & Junadi, P. (2024). Factors associated with outpatient loyalty in hospital. *Eduvest*, 4(9).