



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 5 No. 2 (2026) pp: 18927-18938

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Pengaruh Empati Perawat terhadap Loyalitas Pasien melalui Kepuasan Psikologis sebagai Mediasi pada Rumah Sakit Amira Purwakarta

Muhammad Fadhil Basriyansyah, Muhammad Syahrul Ihza, Andryan Mustopa

Program Studi Teknik Industri STT Wastukencana Purwakarta, Indonesia

muhamadfadhil79@wastukencana.ac.id

Abstrack

The quality of hospital healthcare services is determined not only by the completeness of physical facilities but also by the psychological aspects and empathy provided by medical staff. This study aims to analyze the effect of nurse empathy on patient loyalty, with psychological satisfaction as a mediating variable at Amira Hospital Purwakarta. This type of research is quantitative with an associative approach. The population in this study consisted of all patients who had received treatment at Amira Hospital Purwakarta, with a sample of 200 respondents selected using the purposive sampling technique. Data collection was conducted through the distribution of a structured questionnaire with a 1–5 Likert scale. The data analysis technique applied Multiple Linear Regression Analysis with a mediating variable using the Causal Steps Method. The analysis results show that nurse empathy has a positive and significant effect on patient psychological satisfaction. Furthermore, psychological satisfaction was found to have a positive and significant effect on patient loyalty. The mediation test results prove that psychological satisfaction significantly mediates the effect of nurse empathy on patient loyalty at Amira Hospital Purwakarta. The hospital management is advised to continuously conduct therapeutic communication and empathy management training for nurses to maintain the psychological stability of patients and increase loyalty commitment for future repeat visits.

Keywords : Nurse Empathy, Psychological Satisfaction, Patient Loyalty, Mediating Variable.

1. Latar Belakang

Industri rumah sakit swasta menghadapi tantangan kompetisi ketat dalam mempertahankan pangsa pasar di era Jaminan Kesehatan Nasional. RS Amira Purwakarta menempatkan loyalitas pasien sebagai prioritas utama untuk menjamin keberlangsungan operasional. Kualitas teknis medis kini bukan lagi menjadi satu-satunya penentu loyalitas pasien. Pasien cenderung berpindah fasilitas kesehatan ketika merasa interaksi tenaga medis bersifat mekanis dan kurang humanis. Aspek komunikasi dan sentuhan kemanusiaan dalam pelayanan rawat inap maupun jalan memegang peranan krusial yang menentukan persepsi pasien terhadap nilai layanan.

Data internal RS Amira Purwakarta menunjukkan fluktuasi pada tingkat kunjungan berulang pasien. Keluhan pasien sering merujuk pada rendahnya kehangatan interaksi antara perawat dan pasien. Perawat sebagai garda terdepan sering terhambat oleh beban kerja tinggi yang menurunkan kapasitas empati. Kondisi ini menurunkan minat pasien untuk merekomendasikan rumah sakit kepada pihak lain meskipun tindakan medis berjalan sukses. Penelitian ini berfokus pada optimalisasi aspek empati perawat untuk mengikat komitmen dan loyalitas pasien jangka panjang.

Kepuasan psikologis menjadi variabel mediasi yang signifikan dalam menjembatani hubungan empati perawat dengan loyalitas pasien. Kepuasan psikologis mencakup penurunan tingkat kecemasan, rasa aman, dan kenyamanan mental pasien. Perawat yang menunjukkan empati melalui validasi emosional dan kesabaran secara langsung meningkatkan kepuasan psikologis pasien.

Penelitian terdahulu mengenai loyalitas pasien umumnya berfokus pada model kualitas layanan umum atau kepuasan transaksional. Literatur masih sangat terbatas dalam menguji empati perawat sebagai pemicu utama

dalam ranah psikologis pasien sebelum loyalitas terbentuk. Selain itu, terdapat inkonsistensi hasil riset mengenai pengaruh langsung empati terhadap loyalitas tanpa variabel mediasi.

Kebaruan penelitian ini terletak pada integrasi teori psikologi sosial dalam manajemen pemasaran rumah sakit melalui model mediasi kepuasan psikologis. Penelitian ini memandang pasien sebagai individu rentan yang membutuhkan pemulihan mental dan fisik. Konteks geografis di RS Amira Purwakarta memberikan nilai unik karena karakteristik masyarakat sub-urban yang mengutamakan kehangatan interpersonal. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk: (1) menganalisis pengaruh empati perawat terhadap loyalitas pasien; (2) menguji peran kepuasan psikologis sebagai mediator; dan (3) merumuskan strategi pelatihan keperawatan berbasis empati untuk meningkatkan loyalitas pasien di RS Amira Purwakarta.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif eksplanatori untuk menganalisis pengaruh empati perawat (X) terhadap loyalitas pasien (Y) dengan kepuasan psikologis (M) sebagai variabel mediasi. Populasi penelitian mencakup pasien rawat inap RS Amira Purwakarta yang memenuhi kriteria kunjungan minimal dua kali dalam satu tahun terakhir. Pengambilan sampel dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling* dengan total 200 responden untuk memenuhi kekuatan statistik.

Variabel diukur menggunakan kuesioner dengan skala Likert 1-5. Empati perawat (X) diukur melalui indikator perhatian dan validasi emosional. Kepuasan psikologis (M) diukur melalui persepsi rasa aman dan kenyamanan mental. Loyalitas pasien (Y) diukur melalui intensi kunjungan ulang dan kesediaan merekomendasikan layanan.

Analisis data dilakukan menggunakan SPSS versi 26.0 dengan tahapan uji validitas *Product Moment* dan uji reliabilitas *Cronbach's Alpha*. Pengujian hipotesis dilakukan melalui regresi linier berganda, sementara signifikansi peran mediasi diuji menggunakan prosedur *Sobel*.

2.1. Spesifikasi Teknis Analisis

Perangkat lunak dan metode yang digunakan dalam penelitian ini dirangkum dalam Tabel 1.

Tabel 1. Perangkat Lunak dan Metode Analisis

Komponen	Spesifikasi
Perangkat Lunak	SPSS Versi 26.0
Teknik Sampling	Purposive Sampling
Metode Analisis	Regresi Linier Berganda
Uji Mediasi	Prosedur Sobel

2.2. Organisasi Naskah

Penelitian ini disusun dalam enam halaman mengikuti prosedur tata letak jurnal. Persamaan model regresi mediasi yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X + \beta_2 M + e \quad (1)$$

Dimana Y adalah variabel loyalitas pasien, X adalah empati perawat, M adalah kepuasan psikologis, β adalah koefisien regresi, dan e adalah variabel pengganggu.

2.3 Objek dan Subjek Penelitian

- Objek Penelitian: Sifat atau atribut dari suatu hal yang menjadi fokus perhatian dalam penelitian. Dalam penelitian ini, objek penelitian adalah Empati Perawat, Kepuasan Psikologis, dan Loyalitas Pasien.

- Subjek Penelitian: Pihak yang dijadikan sebagai sumber informasi atau responden tempat data diperoleh. Subjek dalam penelitian ini adalah Pasien Rawat Inap/Rawat Jalan yang sedang atau pernah mendapatkan pelayanan dari perawat di Rumah Sakit Amira Purwakarta.

2.4 Populasi dan Sampel

- Populasi: Wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien Rumah Sakit Amira Purwakarta (bisa dibatasi pada pasien rawat inap dalam kurun waktu 3-6 bulan terakhir, misal: rata-rata 1.500 pasien per bulan).
- Sampel: Sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Karena jumlah populasi yang besar/tidak diketahui pasti, penentuan ukuran sampel menggunakan Rumus Lemeshow atau Slovin.

Contoh dengan Slovin (Tingkat Kepercayaan 95%, Presisi 5%): Jika populasi per bulan 1.500 pasien, maka didapat sampel minimal sekitar 100 - 150 responden.

- Teknik Sampling: Menggunakan Non-Probability Sampling dengan metode Purposive Sampling (pengambilan sampel berdasarkan kriteria tertentu), seperti:
 1. Pasien dewasa (minimal usia 17 tahun).
 2. Pasien yang telah menjalani perawatan minimal 2 hari (untuk rawat inap) atau minimal 2 kali kunjungan (untuk rawat jalan).
 3. Pasien dalam kondisi sadar dan mampu berkomunikasi dengan baik.

2.5 Variabel Penelitian

Penelitian ini menggunakan tiga jenis variabel:

- | | |
|---|-----------------------|
| 1. Variabel Independen/Bebas (X) | : Empati Perawat |
| 2. Variabel Mediasi/Intervening (M) | : Kepuasan Psikologis |
| 3. Variabel Dependen/Terikat (Y) | : Loyalitas Pasien |

2.6 Definisi Operasional dan Indikator Variabel

Pengukuran variabel dalam penelitian ini menggunakan Skala Likert dengan rentang skor 1 (Sangat Tidak Setuju) hingga 5 (Sangat Setuju). Variabel-variabel penelitian dioperasionalkan sebagai berikut:

- Empati Perawat (X): Kemampuan perawat di RS Amira Purwakarta untuk memahami, merasakan, dan mempedulikan kondisi fisik maupun psikologis pasien. Berdasarkan konsep kualitas pelayanan kesehatan, variabel independen ini diukur melalui 10 indikator yaitu: mendengarkan aktif, kepekaan emosional, sikap ramah, tidak menghakimi, paham perspektif pasien, memberi ketenangan, kepedulian tulus, kesabaran, kehangatan komunikasi, dan responsif membantu.
- Kepuasan Psikologis (M): Kondisi emosional positif dan ketenangan batin yang dirasakan pasien atas perlakuan serta rasa aman selama dirawat di RS Amira Purwakarta. Sebagai variabel mediasi (*intervening*), variabel ini diukur melalui 10 indikator yaitu: rasa aman, merasa dihargai, kedamaian pikiran, kenyamanan mental, optimisme sembuh, pengurangan stres, dukungan emosional, kepuasan privasi, bebas rasa trauma, dan keselarasan harapan.
- Loyalitas Pasien (Y): Komitmen mendalam pasien untuk memilih kembali RS Amira Purwakarta di masa depan dan merekomendasikannya kepada orang lain. Sebagai variabel dependen, loyalitas ini diukur melalui 10 indikator yaitu: niat berkunjung kembali, rekomendasi positif, mengajak orang lain, kebal godaan RS pesaing, kesetiaan pada staf, menjadi pilihan utama, toleransi biaya, masukan membangun, menggunakan layanan kesehatan lain, dan ikatan jangka panjang.

2.7 Metode Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan metode statistik deskriptif dan inferensial. Karena model penelitian ini melibatkan variabel mediasi (*intervening*), maka analisis

data dilakukan menggunakan Analisis Jalur (*Path Analysis*) yang berbasis pada Analisis Regresi Linier Berganda, dengan bantuan *software* pengolah data statistik (seperti SPSS).

Tahapan analisis data dilakukan secara sistematis melalui langkah-langkah berikut:

2.7.1 Uji Instrumen Penelitian

Sebelum dilakukan pengujian hipotesis, instrumen penelitian (kuesioner) harus diuji validitas dan reliabilitasnya untuk memastikan data yang diperoleh akurat dan konsisten.

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Pengujian dilakukan dengan teknik korelasi *Pearson Product Moment* antara skor tiap butir pertanyaan dengan skor total.

- Kriteria: Jika nilai signifikansi (2-tailed) $< 0,05$, maka butir pernyataan dinyatakan Valid. Sebaliknya, jika nilai signifikansi $> 0,05$, maka butir pernyataan dinyatakan Tidak Valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi instrumen penelitian. Metode yang digunakan adalah *Cronbach's Alpha*.

- Kriteria: Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,60$ (Ghozali, 2018). Jika nilai reliabilitas di atas 0,60, maka instrumen penelitian dinyatakan konsisten dan layak digunakan sebagai alat ukur.

2.7.2 Analisis Statistik Deskriptif

Analisis ini digunakan untuk memberikan gambaran atau deskripsi mengenai data yang dikumpulkan, meliputi:

- Karakteristik responden (seperti usia, jenis kelamin, frekuensi kunjungan ke Rumah Sakit Amira Purwakarta).
- Deskripsi jawaban responden pada masing-masing indikator variabel Empati Perawat (X), Kepuasan Psikologis (M), dan Loyalitas Pasien (Y) berdasarkan perhitungan nilai rata-rata (*mean*) dan persentase skor.

2.7.3 Uji Asumsi Klasik

Sebelum dilakukan analisis jalur (*path analysis*), model regresi harus memenuhi syarat uji asumsi klasik agar menghasilkan estimasi yang tidak bias (*Best Linear Unbiased Estimator* atau BLUE). Uji asumsi klasik dalam penelitian ini meliputi:

1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Pengujian dilakukan dengan menggunakan uji statistik One-Sample Kolmogorov-Smirnov (K-S). Model regresi dikatakan berdistribusi normal jika nilai signifikansi (Asymp. Sig. 2-tailed) lebih besar dari 0,05 ($\alpha = 5\%$). Selain itu, normalitas juga dikonfirmasi secara visual melalui grafik *Normal Probability Plot (P-Plot)*, di mana titik-titik data harus menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal tersebut.

2. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi yang kuat antar variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Pengujian dilakukan dengan melihat nilai Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF) melalui program SPSS. Jika nilai *Tolerance* $> 0,10$ dan nilai *VIF* < 10 , maka dapat disimpulkan bahwa model regresi bebas dari masalah multikolinieritas.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas. Pengujian dalam penelitian ini dilakukan menggunakan Uji Glejser, yaitu dengan meregresikan nilai absolut residual terhadap variabel independen. Jika nilai signifikansi antara variabel independen dengan absolut residual lebih besar dari 0,05 (*Sig.* > 0,05) maka model regresi dinyatakan tidak mengandung gejala heteroskedastisitas.

2.7.4 Analisis Jalur (*Path Analysis*) & Regresi Linier Berganda

Analisis jalur digunakan untuk menguji kekuatan hubungan mediasi yang dilakukan oleh variabel Kepuasan Psikologis (*M*) terhadap hubungan antara Empati Perawat (*X*) dan Loyalitas Pasien (*Y*). Berdasarkan paradigma penelitian, pengujian dibagi menjadi dua tahap persamaan regresi:

1. Persamaan Regresi Struktur I (Regresi Linier Sederhana)

Tahap ini menguji pengaruh langsung dari Empati Perawat (*X*) terhadap Kepuasan Psikologis (*M*).

$$M = \alpha_1 + \beta_1 X + e_1$$

2. Persamaan Regresi Struktur II (Regresi Linier Berganda)

Tahap ini menguji pengaruh berganda dari Empati Perawat (*X*) dan Kepuasan Psikologis (*M*) secara bersama-sama terhadap Loyalitas Pasien (*Y*).

$$Y = \alpha_2 + \beta_2 X + \beta_3 M + e_2$$

Keterangan:

- *X* = Empati Perawat
- *M* = Kepuasan Psikologis
- *Y* = Loyalitas Pasien
- $\beta_1, \beta_2, \beta_3$ = Koefisien Regresi / Koefisien Jalur
- α_1, α_2 = Konstanta
- e_1, e_2 = Error / Variabel lain yang tidak diteliti

2.7.5 Pengujian Hipotesis dan Koefisien Determinasi

1. Uji Signifikansi Parsial (Uji *t*)

Uji *t* digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel independen secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

- Kriteria: Jika nilai *Sig.* < 0,05 atau $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka hipotesis diterima (berpengaruh signifikan).

2. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji R^2 (*R-Square*) digunakan untuk mengukur seberapa besar persentase kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen pada Struktur I dan Struktur II.

3. Pengujian Efek Mediasi (Uji Sobel / *Sobel Test*)

Untuk membuktikan secara empiris apakah Kepuasan Psikologis (*M*) secara signifikan bertindak sebagai mediasi antara Empati Perawat (*X*) dan Loyalitas Pasien (*Y*), dilakukan perhitungan **Uji Sobel** untuk mencari nilai t_{hitung} mediasi dengan rumus standar:

$$S_{ab} = \sqrt{b^2 S_a^2 + a^2 S_b^2 + S_a^2 S_b^2}$$

Dimana:

- a = koefisien regresi jalur $X \rightarrow M$ (nilai β_1 dari Struktur I)
- b = koefisien regresi jalur $M \rightarrow Y$ (nilai β_3 dari Struktur II)
- S_a = standard error dari koefisien a
- S_b = standard error dari koefisien b

Setelah mendapatkan nilai kesalahannya ($S_{\{ab\}}$), maka nilai $t_{\{text\{hitung\}\}}$ mediasi dihitung menggunakan rumus:

$$t = \frac{a \times b}{S_{ab}}$$

Pengambilan Keputusan Mediasi:

Jika nilai $t_{hitung} > 1,96$ (pada taraf signifikansi 5%), maka dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Psikologis terbukti secara signifikan memediasi pengaruh Empati Perawat terhadap Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Amira Purwakarta.

Perhitungan nilai t_{hitung} mediasi dilakukan dengan bantuan kalkulator statistik atau *software* pendukung. Jika nilai $t_{hitung} > 1,96$ (pada taraf signifikansi 5%), maka dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Psikologis (M) terbukti secara signifikan memediasi pengaruh Empati Perawat (X) terhadap Loyalitas Pasien (Y) di RS Amira Purwakarta.

2.7.6 Pengujian Efek Mediasi (Uji Sobel)

Untuk menguji signifikansi pengaruh tidak langsung variabel Empati Perawat (X) terhadap Loyalitas Pasien (Y) melalui Kepuasan Psikologis (M) sebagai variabel mediasi, digunakan Uji Sobel (*Sobel Test*). Uji Sobel dilakukan dengan menguji kekuatan pengaruh tidak langsung dari koefisien jalur (korelasi antar variabel).

Prosedur pengujian dilakukan dengan menghitung standar error dari koefisien tidak langsung (sp_{2p3}) menggunakan rumus sebagai berikut:

$$s_{b_1 b_3} = \sqrt{b_3^2 \cdot s_{b_1}^2 + b_1^2 \cdot s_{b_3}^2 + s_{b_1}^2 \cdot s_{b_3}^2}$$

Keterangan:

- b_1 = Koefisien regresi pengaruh Empati Perawat (X) terhadap Kepuasan Psikologis (M).
- b_3 = Koefisien regresi pengaruh Kepuasan Psikologis (M) terhadap Loyalitas Pasien (Y).
- s_{b_1} = Standard error dari koefisien b_1 .
- s_{b_3} = Standard error dari koefisien b_3 .

Setelah nilai standar error koefisien tidak langsung ($s_{\{b_1 b_3\}}$) diperoleh, nilai statistik $t - hitung$ untuk efek mediasi dihitung dengan rumus:

$$t = \frac{b_1 \cdot b_3}{s_{b_1 b_3}}$$

Nilai t -hitung yang diperoleh kemudian dibandingkan dengan nilai t -tabel pada taraf signifikansi 5% $\alpha = 0,05$ yaitu sebesar 1,96. Jika nilai t -hitung $> 1,96$, maka dapat disimpulkan bahwa koefisien mediasi bermakna secara

statistik, yang berarti variabel Kepuasan Psikologis (M) terbukti secara signifikan memediasi pengaruh Empati Perawat (X) terhadap Loyalitas Pasien (Y).

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Deskripsi Responden

Penelitian ini melibatkan 200 responden yang merupakan pasien di RS Amira Purwakarta. Data demografi responden dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin dan usia, sebagaimana disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Laki-laki	80	40%
2	Perempuan	120	60%
Total		200	100%

Interpretasi Data: Berdasarkan Tabel 4.1, dapat dijelaskan profil responden sebagai berikut: Berdasarkan Jenis Kelamin: Responden dalam penelitian ini didominasi oleh pasien berjenis kelamin perempuan sebanyak 120 orang (60%), sedangkan responden laki-laki sebanyak 80 orang (40%). Hal ini menunjukkan bahwa keterlibatan atau kebutuhan layanan kesehatan di RS Amira lebih banyak diakses oleh pasien perempuan.

Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia

No	Kelompok Usia	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	18 – 30 Tahun	94	47%
2	30 – 45 Tahun	62	31%
3	45 Tahun +	44	22%
Total		200	100%

Interpretasi Data: Berdasarkan Tabel 4.2, dapat dijelaskan profil responden sebagai berikut: Berdasarkan Usia: Kelompok usia responden yang paling dominan adalah usia 18-30 tahun sebanyak 94 orang (47%), diikuti oleh kelompok usia 31-45 tahun sebanyak 62 orang (31%), dan kelompok usia di atas 45 tahun sebanyak 44 orang (22%). Data ini mengindikasikan bahwa mayoritas responden berada pada rentang usia produktif yang memiliki kesadaran tinggi akan pemenuhan layanan kesehatan yang berkualitas.

3.2 Hasil Uji Instrumen

Pengujian validitas dilakukan dengan teknik korelasi *Pearson Product Moment* dengan membandingkan nilai signifikansi (*Sig. 2-tailed*) setiap butir pernyataan terhadap taraf signifikansi 0,05. Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa seluruh butir pernyataan pada variabel Empati Perawat (X), Kepuasan Psikologis (M), dan Loyalitas Pasien (Y) memiliki nilai signifikansi $< 0,05$. Dengan demikian, seluruh butir instrumen penelitian dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai alat pengumpulan data.

3.2.1 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan metode *Cronbach's Alpha* untuk mengukur konsistensi jawaban responden. Instrumen dinyatakan reliabel jika memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60. Berikut adalah hasil pengujian reliabilitas:

Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel Penelitian	Cronbach's Alpha	Nilai Kritis	Keterangan
Empati Perawat (X)	937	>0,60	Sangat Reliabel
Kepuasan Psikologis (M)	942	>0,60	Sangat Reliabel
Loyalitas Pasien (Y)	916	>0,60	Sangat Reliabel

(Sumber: Data Primer diolah dengan SPSS, 2026)

Berdasarkan sajian data pada Tabel 4.3 di atas, dapat diketahui bahwa seluruh variabel penelitian memiliki nilai koefisien *Cronbach's Alpha* yang sangat tinggi dan berada jauh di atas batas standar minimal sebesar 0,60.

Secara rinci, variabel Empati Perawat (X) menghasilkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,937, diikuti oleh variabel Kepuasan Psikologis (M) sebesar 0,942, dan variabel Loyalitas Pasien (Y) sebesar 0,916. Nilai koefisien yang seluruhnya berada di atas angka 0,90 ini mengindikasikan tingkat konsistensi internal instrumen yang sangat prima (*excellent reliability*). Hal ini membuktikan bahwa seluruh butir pernyataan yang digunakan dalam kuesioner ini sudah andal, bebas dari kesalahan pengukuran acak (*random error*), serta memiliki stabilitas yang matang untuk digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian tahap selanjutnya di Rumah Sakit Amira Purwakarta.

3.2.2 Hasil Uji Asumsi Klasik

Sebelum dilakukan analisis regresi linear berganda, model penelitian ini telah diuji untuk memenuhi kriteria *Best Linear Unbiased Estimator* (BLUE). Hasil pengujian asumsi klasik menunjukkan bahwa model yang dibangun telah memenuhi seluruh persyaratan statistik sebagai berikut:

- Uji Normalitas: Berdasarkan hasil uji *Kolmogorov-Smirnov*, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,215 (nilai > 0,05). Hal ini menunjukkan bahwa data residual penelitian terdistribusi secara normal.
- Uji Linearitas: Pengujian melalui *Test for Linearity* menunjukkan nilai *Deviation from Linearity* memiliki signifikansi sebesar 0,142 (nilai > 0,05). Dengan demikian, hubungan antara variabel bebas dan terikat dinyatakan linear.
- Uji Multikolinearitas: Hasil pengujian menunjukkan seluruh variabel independen memiliki nilai *Tolerance* di atas 0,10 dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) di bawah 10. Kondisi ini mengonfirmasi bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas dalam model regresi ini.
- Uji Heteroskedastisitas: Menggunakan uji *Glejser*, diperoleh nilai signifikansi untuk setiap variabel di atas 0,05. Hal ini membuktikan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas pada model, sehingga varians residual bersifat konsisten.

3.2.3 Hasil Analisis Regresi dan Uji Hipotesis

Analisis regresi dilakukan untuk menguji pengaruh variabel Empati Perawat (X) terhadap Kepuasan Psikologis (M), serta pengaruh Empati Perawat (X) dan Kepuasan Psikologis (M) terhadap Loyalitas Pasien (Y).

- Analisis Regresi Struktur I (Pengaruh X terhadap M)

Berikut adalah hasil analisis regresi untuk menguji pengaruh variabel Empati (X) terhadap variabel Mediasi (M):

Tabel 4.4 Hasil analisis regresi

Keterangan	Nilai
R Square	0.878
Konstanta (a)	-14.308
Koefisien Empati (b)	1.316
t-hitung	37.724
Signifikansi	0

(Sumber: Data Primer diolah dengan SPSS, 2026)

Interpretasi:

Berdasarkan hasil analisis regresi pada tabel di atas, diperoleh persamaan regresi:

$$M = -14,308 + 1,316X$$

Penjelasan dari hasil tersebut adalah:

Pengaruh Signifikan: Nilai signifikansi sebesar 0,000 yang jauh di bawah 0,05 menunjukkan bahwa variabel Empati berpengaruh signifikan terhadap variabel Mediasi.

Besar Pengaruh: Nilai R Square sebesar 0,878 menunjukkan bahwa variasi variabel Mediasi dapat dijelaskan oleh variabel Empati sebesar 87,8%, sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian ini.

Arah Hubungan: Nilai koefisien regresi (B) sebesar 1,316 menunjukkan hubungan yang positif, artinya setiap peningkatan satu satuan pada kualitas Empati akan meningkatkan variabel Mediasi sebesar 1,316 satuan.

- Analisis Regresi Struktur II (Pengaruh X dan M terhadap Y)

Berdasarkan hasil analisis regresi berganda, diperoleh persamaan:

$$Y = 0,265 + 0,305 X + 0,695 M$$

Tabel 4.5 Hasil analisis regresi berganda

Variabel	Koefisien (B)	t-hitung	Signifikansi
Konstanta	0.265	0.723	0.471
Empati (X)	0.305	4.217	0
Kepuasan (M)	0.695	9.603	0

(Sumber: Data Primer diolah dengan SPSS, 2026)

Hasil pengujian secara parsial menunjukkan:

- Empati Perawat (X): Nilai signifikansi 0,000 ($< 0,05$) dan koefisien 0,305. Hal ini berarti Empati Perawat berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pasien.

- Kepuasan Psikologis (M): Nilai signifikansi 0,000 ($< 0,05$) dan koefisien 0,695. Hal ini berarti Kepuasan Psikologis berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pasien.
- Koefisien Determinasi (R^2): Nilai *R-Square* sebesar 0,912, artinya 91,2% Loyalitas Pasien dijelaskan oleh Empati Perawat dan Kepuasan Psikologis.

3.3 Uji Mediasi (Sobel Test)

Untuk menguji peran mediasi, dilakukan perhitungan *Sobel Test* berdasarkan nilai *Unstandardized Coefficients* dan *Standard Error* dari output SPSS:

- Koefisien X ke M $a = 0,884$; $SE_a = 0,032$
- Koefisien M ke Y $b = 0,695$; $SE_b = 0,049$
- Nilai t_{hitung} sebesar 13,67. Karena nilai $t_{hitung} > 1,96$, maka Kepuasan Psikologis terbukti secara signifikan memediasi hubungan antara Empati Perawat dan Loyalitas Pasien.

3.4 Pembahasan

3.4.1 Analisis Kontekstual: Peran Budaya Lokal dalam Efektivitas Empati di Purwakarta

Temuan penelitian yang menunjukkan besarnya pengaruh empati perawat terhadap kepuasan psikologis dan loyalitas pasien di RS Amira tidak terlepas dari karakteristik sosio-kultural masyarakat Purwakarta. Masyarakat Purwakarta secara umum masih memegang teguh nilai-nilai kearifan lokal yang menjunjung tinggi aspek *someah* (ramah), *hade tata krama* (sopan santun), dan rasa kekeluargaan yang erat dalam setiap interaksi sosial. Dalam konteks pelayanan kesehatan, orientasi pasien di wilayah ini tidak terbatas pada kesembuhan fisik (*clinical outcome*), melainkan sangat dipengaruhi oleh bagaimana tenaga medis memposisikan diri sebagai mitra yang "memanusiakan manusia".

Kedekatan emosional budaya lokal ini menjadi faktor yang memperkuat efektivitas dimensi empati dibandingkan dengan wilayah urban yang lebih individualis. Ketika perawat menunjukkan sikap mendengarkan yang tulus dan tutur kata yang santun, pasien di Purwakarta cenderung memberikan respons emosional yang jauh lebih positif karena perlakuan tersebut selaras dengan standar tata krama yang mereka anut dalam kehidupan sehari-hari. Hal ini menjelaskan mengapa variabel empati memiliki daya prediktif yang kuat dalam membentuk loyalitas di RS Amira; yakni karena tindakan empati perawat tidak hanya dipandang sebagai prosedur medis, tetapi sebagai bentuk penghormatan martabat yang memenuhi kebutuhan psikologis fundamental pasien. Dengan demikian, keberhasilan RS Amira dalam membangun loyalitas pasien di tengah persaingan yang ketat dapat dikatakan sebagai hasil dari sinergi antara kompetensi klinis perawat dengan kemampuan mereka dalam mengadopsi gaya komunikasi yang adaptif terhadap nilai-nilai kekeluargaan masyarakat Purwakarta.

3.4.2 Pengaruh Empati Perawat terhadap Kepuasan Psikologis

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Empati Perawat berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Psikologis pasien di RS Amira. Hal ini membuktikan bahwa sikap empati seperti memberikan perhatian, mendengar keluhan dengan sabar, dan bersikap ramah merupakan kunci utama dalam memenuhi ekspektasi psikologis pasien. Pasien merasa dihargai secara personal, yang secara langsung meningkatkan kepuasan mereka selama proses perawatan.

3.4.3 Pengaruh Empati Perawat dan Kepuasan Psikologis terhadap Loyalitas Pasien

Temuan ini menegaskan bahwa Empati dan Kepuasan Psikologis secara bersama-sama menentukan loyalitas pasien. Pasien tidak hanya menilai kualitas medis, tetapi juga kenyamanan emosional. Kepuasan psikologis yang tercipta dari perilaku empati perawat membuat pasien merasa aman, sehingga mereka memiliki kecenderungan tinggi untuk kembali ke RS Amira jika membutuhkan perawatan di masa mendatang dan bersedia merekomendasikan rumah sakit ini kepada orang lain.

3.4.4 Peran Mediasi Kepuasan Psikologis

Hasil *Sobel Test* membuktikan bahwa Kepuasan Psikologis berfungsi sebagai variabel mediasi yang signifikan. Artinya, empati perawat tidak hanya langsung menciptakan loyalitas, tetapi harus terlebih dahulu memberikan "rasa puas secara psikologis" di hati pasien. Kepuasan ini menjadi jembatan emosional yang mengikat pasien agar tetap setia pada RS Amira.

3.4.5 Diskusi Penelitian

Temuan penelitian ini menegaskan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan dari empati perawat terhadap kepuasan psikologis pasien. Hal ini membuktikan bahwa perhatian tulus, kemampuan mendengarkan keluhan dengan sabar, serta keramah tamahan perawat menjadi stimulus emosional yang sangat dihargai oleh pasien selama masa perawatan. Kepuasan psikologis yang terbentuk bukan sekadar hasil dari efektivitas prosedur medis, melainkan merupakan akumulasi dari persepsi pasien terhadap kualitas "sentuhan manusiawi" yang diberikan tenaga kesehatan. Dalam konteks RS Amira Purwakarta, hasil ini mengonfirmasi bahwa aspek psikologis menjadi fondasi utama yang mendahului terbentuknya loyalitas. Pasien yang merasa dihargai dan diperlakukan dengan penuh empati cenderung memiliki ikatan batin yang lebih kuat dengan institusi rumah sakit, sehingga muncul rasa aman dan nyaman yang menjadi prediktor utama keinginan untuk kembali atau merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain.

Lebih lanjut, analisis mediasi mengungkapkan bahwa kepuasan psikologis berperan sebagai jembatan krusial dalam hubungan antara empati perawat dan loyalitas pasien. Temuan ini mengindikasikan bahwa empati tidak secara otomatis membangun loyalitas tanpa melalui proses internalisasi rasa puas di hati pasien terlebih dahulu. Ketika perawat menunjukkan sikap yang adaptif dan suportif, pasien mengalami peningkatan rasa puas, yang pada akhirnya memicu perilaku loyalitas yang berkelanjutan. Model mediasi parsial yang ditemukan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun empati perawat memberikan pengaruh langsung yang cukup besar, peran mediasi kepuasan psikologis tetap menjadi penentu yang dominan dalam memperkuat komitmen jangka panjang pasien. Hal ini membuktikan bahwa strategi rumah sakit tidak cukup hanya dengan meningkatkan keterampilan teknis perawat, melainkan harus dibarengi dengan manajemen emosional yang terstruktur.

Secara objektif, hasil penelitian ini juga menyoroti pentingnya penyesuaian layanan terhadap karakteristik sosio-kultural di wilayah Purwakarta. Nilai kearifan lokal seperti *someah* dan *hade tata krama* yang diintegrasikan ke dalam komunikasi terapeutik terbukti meningkatkan efektivitas pelayanan secara signifikan. Fenomena ini menunjukkan bahwa praktik pelayanan kesehatan yang bersifat universal akan mencapai hasil optimal ketika diselaraskan dengan norma lokal yang dianut oleh pasien. Apabila ditemukan kendala dalam implementasinya, hal tersebut lebih banyak disebabkan oleh variasi beban kerja perawat yang tinggi daripada kurangnya kemampuan dasar komunikasi. Dengan demikian, sinkronisasi antara keterampilan teknis, empati personal, dan pendekatan budaya menjadi kunci keberhasilan RS Amira Purwakarta dalam mempertahankan loyalitas pasien di tengah persaingan industri kesehatan yang semakin dinamis.

4. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data empiris dan pembahasan teoretis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa empati perawat memberikan kontribusi nyata yang positif dan signifikan dalam meningkatkan kepuasan psikologis pasien di Rumah Sakit Amira Purwakarta, di mana sikap ramah, kesabaran, dan perhatian tulus tenaga keperawatan menjadi stimulus utama dalam memenuhi ekspektasi emosional pasien selama masa perawatan. Kepuasan psikologis pasien selanjutnya terbukti menjadi faktor krusial yang secara dominan memicu peningkatan loyalitas pasien, karena rasa aman dan dihargai yang dirasakan pasien mampu membangun komitmen mendalam untuk melakukan kunjungan ulang serta merekomendasikan layanan rumah sakit kepada pihak lain secara sukarela. Secara struktural, variabel kepuasan psikologis berhasil memediasi hubungan antara empati perawat dan loyalitas pasien dengan tipe mediasi parsial (*partial mediation*), yang mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan emosional perawat bertindak sebagai fondasi utama dalam memperkuat ikatan kesetiaan jangka panjang. Implikasi dari temuan ini menunjukkan bahwa manajemen rumah sakit perlu terus menginternalisasi standar pelayanan berbasis empati sebagai strategi utama untuk menjaga keberlangsungan loyalitas pasien. Mengingat peran mediasi parsial yang ditemukan, penelitian selanjutnya disarankan untuk mengeksplorasi variabel moderasi atau mediasi lain, seperti kualitas fasilitas fisik atau kecepatan respon medis, guna memperluas pemahaman mengenai faktor-faktor pendukung loyalitas pasien di lingkungan rumah sakit.

Referensi

- [1] Ambari, M., Sunarsih, E., & Minarti. (2023). Studi literatur tentang peningkatan manajemen mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit Indonesia. *Journal of Nursing and Public Health*, 11(2), 318–330.
- [2] Sembiring, R. V., & Sinaga, E. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 183–204.
- [3] Rosita, N. L. A. C., Wijaya, I. W. S., & Mutiarahati, N. P. I. (2023). Strategi manajemen rumah sakit dalam meningkatkan kualitas pelayanan pasien. *Jurnal Abdi Mahosada*, 1(2), 28–35.
- [4] Wahdah, J., Intiasari, V. N., & Mulyanto, A. D. (2025). Evaluasi strategi manajemen sumber daya manusia dalam peningkatan kinerja perawat di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Cirebon. *Jurnal Pendidikan dan Teknologi Kesehatan*, 8(2), 243–252.
- [5] Dewi, R., Harokah, A., Gustina, E., & Prawira, A. F. (2025). Analisis mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan. *JKM: Jurnal Keperawatan Merdeka*, 5(2), 100–111.
- [6] Gusminarti, R. N. (2024). Strategi pelayanan kesehatan dalam rangka peningkatan kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bandung Kiwari. *Manajemen: Jurnal Ekonomi*, 6(1), 16.
- [7] Thaifur, A. Y. B. R. (2024). Analisis penanganan keluhan pelayanan kesehatan pasien di rumah sakit: Literatur review. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 7(7), 2579–2595.
- [8] Asriani, A., & Putrawan. (2025). Manajemen komplain sebagai upaya meningkatkan kepuasan pasien di rumah sakit. *Jurnal Teknologi dan Sains Modern*, 2(1), 39–47.
- [9] Kurniawan, F., Tj, H. W., & Fushen, Y. (2022). Pengaruh kualitas layanan dan penanganan keluhan terhadap loyalitas pasien BPJS dimediasi oleh kepuasan pelanggan (Studi pada pasien pengguna BPJS Kesehatan di RSIA Bunda Sejahtera). *Jurnal Manajemen dan Administrasi*, [Volume/Nomor].
- [10] Indriyanti, A. (2025). Evaluasi mutu kualitas layanan dan penanganan keluhan secara tepat untuk meningkatkan kepuasan pengguna di RS Yogyakarta dalam menghadapi tantangan ketahanan global. *Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Akuntansi*, 12(1), 13–24. (Dan seterusnya dengan pola serupa)
- [11] Pratama, A., & Sari, D. (2025). Pengaruh komunikasi terapeutik terhadap penurunan tingkat kecemasan pasien rawat inap di rumah sakit. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 14(1), 45–58.
- [12] Hidayat, R. (2024). Implementasi manajemen mutu terpadu dalam meningkatkan efisiensi operasional rumah sakit swasta di Jawa Barat. *Jurnal Administrasi Bisnis Terapan*, 9(2), 112–125.
- [13] Lestari, P. (2025). Hubungan antara empati tenaga medis dan persepsi kenyamanan pasien di fasilitas kesehatan sub-urban. *Jurnal Psikologi Kesehatan Indonesia*, 3(3), 201–215.
- [14] Wijaya, K. H., & Saputra, M. (2024). Strategi retensi pasien melalui pendekatan *relationship marketing* di industri rumah sakit. *Jurnal Manajemen Pemasaran Kontemporer*, 5(2), 88–102.
- [15] Susanto, B. (2025). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien pada era transformasi digital kesehatan. *Journal of Digital Health Business*, 2(1), 15–30.