



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: 13264- 13272

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

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Retensi Pelanggan Klinik Utama Harapan Ibunda di Pekanbaru

Fika Permata, Zulfadil

Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Riau

fika.permata5693@student.unri.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap retensi pelanggan pada Klinik Utama Harapan Ibunda Pekanbaru. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada pentingnya mempertahankan pelanggan di tengah persaingan layanan kesehatan yang semakin meningkat. Retensi pelanggan menjadi salah satu faktor penting bagi klinik untuk menjaga keberlangsungan hubungan dengan pasien melalui pelayanan yang berkualitas dan terciptanya kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jumlah responden sebanyak 98 orang pasien Klinik Utama Harapan Ibunda Pekanbaru. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang kemudian dianalisis menggunakan bantuan program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap retensi pelanggan, serta kepuasan pelanggan juga berpengaruh signifikan terhadap retensi pelanggan. Secara simultan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap retensi pelanggan pada Klinik Utama Harapan Ibunda Pekanbaru. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan dan semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan, maka retensi pelanggan juga akan meningkat.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Retensi Pelanggan

1. Latar Belakang

Persaingan dalam sektor layanan kesehatan saat ini semakin meningkat seiring dengan bertambahnya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas. Kondisi tersebut mendorong setiap fasilitas kesehatan untuk mampu memberikan pelayanan yang baik agar pasien tetap menggunakan layanan yang diberikan. Menurut Kotler dan Keller (2021), mempertahankan pelanggan merupakan hal penting bagi perusahaan karena pelanggan yang bertahan dapat memberikan manfaat jangka panjang bagi perusahaan [1]. Dalam layanan kesehatan, pasien yang memperoleh pengalaman pelayanan yang baik cenderung memiliki keinginan untuk kembali menggunakan layanan kesehatan yang sama, sedangkan pelayanan yang tidak sesuai harapan dapat menyebabkan pasien beralih ke fasilitas kesehatan lainnya [2].

Retensi pelanggan menjadi salah satu aspek penting dalam menjaga keberlangsungan layanan kesehatan. Menurut Cannie dan Caplin (1991), retensi pelanggan merupakan upaya perusahaan dalam mempertahankan pelanggan agar tetap menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan secara berkelanjutan [3]. Dalam sektor kesehatan, retensi pasien tidak hanya berkaitan dengan keuntungan perusahaan, tetapi juga berkaitan dengan tingkat kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Pasien yang tetap menggunakan layanan kesehatan pada fasilitas yang sama biasanya memiliki rasa nyaman dan keyakinan terhadap kualitas pelayanan yang diterima [4]. Oleh karena itu, fasilitas kesehatan perlu memahami faktor-faktor yang dapat mempengaruhi retensi pelanggan agar hubungan jangka panjang dengan pasien dapat terus terjaga.

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi retensi pelanggan adalah kualitas pelayanan. Menurut Parasuraman et al. (1990) kualitas pelayanan berkaitan dengan kemampuan perusahaan dalam memenuhi harapan pelanggan melalui pelayanan yang diberikan [5]. Kualitas pelayanan yang baik dapat menciptakan pengalaman positif bagi pasien melalui pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dan didukung fasilitas yang memadai. Pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien akan meningkatkan rasa nyaman dan kepercayaan pasien terhadap layanan kesehatan yang diberikan. Selain kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan juga memiliki peranan penting dalam mempertahankan pasien. Menurut Kotler dan Keller (2021), kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah pelanggan membandingkan harapan dengan pelayanan yang diterima. Pasien yang

merasa puas terhadap pelayanan yang diterima cenderung akan kembali menggunakan layanan kesehatan dan merekomendasikan layanan tersebut kepada orang lain [6].

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan memiliki pengaruh terhadap retensi pelanggan. Penelitian yang dilakukan oleh Mohanty et al. (2018) menunjukkan bahwa pelanggan yang merasa puas cenderung memiliki komitmen untuk tetap menggunakan layanan perusahaan [7]. Penelitian lainnya juga menjelaskan bahwa kualitas pelayanan yang baik mampu meningkatkan loyalitas pelanggan dan mendorong pelanggan untuk tetap menggunakan layanan yang sama [8]. Selain itu, Nur. Y (2021) menyatakan bahwa keberlangsungan perusahaan sangat dipengaruhi oleh kemampuannya dalam menciptakan dan mempertahankan kepuasan pelanggan [9]. Namun, penelitian mengenai retensi pelanggan pada fasilitas layanan kesehatan khususnya klinik di Kota Pekanbaru masih terbatas sehingga diperlukan penelitian lebih lanjut terkait faktor-faktor yang mempengaruhi retensi pelanggan pada sektor layanan kesehatan.

Klinik Utama Harapan Ibunda Pekanbaru merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang menyediakan berbagai layanan kesehatan bagi masyarakat. Dalam menjalankan pelayanan kesehatan, klinik dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan pasien agar pasien tetap menggunakan layanan kesehatan yang diberikan. Namun, persaingan layanan kesehatan di Kota Pekanbaru yang semakin ketat menyebabkan klinik perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan dan memperhatikan tingkat kepuasan pasien. Berdasarkan hasil observasi, masih ditemukan beberapa keluhan pasien terkait waktu pelayanan, kenyamanan fasilitas, serta pengalaman pelayanan yang diterima selama menggunakan layanan kesehatan di Klinik Utama Harapan Ibunda Pekanbaru. Kondisi tersebut dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien dan keputusan pasien untuk kembali menggunakan layanan kesehatan di klinik tersebut. Meskipun berbagai penelitian telah mengkaji pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap retensi pelanggan, sebagian besar penelitian sebelumnya lebih banyak dilakukan pada sektor jasa lainnya [10]. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap retensi pelanggan pada Klinik Utama Harapan Ibunda Pekanbaru.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap retensi pelanggan. Penelitian dilakukan pada pasien Klinik Utama Harapan Ibunda Pekanbaru dengan jumlah responden sebanyak 98 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling, sehingga responden penelitian merupakan pasien yang pernah menggunakan layanan kesehatan di Klinik Utama Harapan Ibunda Pekanbaru. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert lima poin.

Variabel kualitas pelayanan diukur melalui indikator bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati [11]. Variabel kepuasan pelanggan diukur melalui indikator kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan kesediaan merekomendasikan layanan kepada orang lain [12]. Sementara itu, variabel retensi pelanggan diukur melalui indikator penggunaan layanan secara berulang, keinginan untuk tetap menggunakan layanan, serta loyalitas pelanggan terhadap layanan kesehatan [13].

Analisis data dilakukan menggunakan metode regresi linear berganda dengan bantuan perangkat lunak SPSS untuk menguji pengaruh parsial dan simultan antar variabel. Sebelum dilakukan pengujian hipotesis, instrumen penelitian diuji melalui uji validitas dan reliabilitas, serta dilakukan pengujian asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas untuk memastikan kelayakan model regresi yang digunakan.

2.1. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien Klinik Utama Harapan Ibunda Pekanbaru yang pernah menggunakan layanan kesehatan di klinik tersebut. Menurut Sugiyono (2023), populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang memiliki karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan non probability sampling dengan metode purposive sampling. Menurut Sugiyono (2023), purposive sampling merupakan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu yang disesuaikan dengan tujuan penelitian. Adapun kriteria responden dalam penelitian ini yaitu pasien yang pernah menggunakan layanan kesehatan di Klinik Utama Harapan Ibunda Pekanbaru dan bersedia mengisi kuesioner penelitian. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 98 responden.

2.2. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada responden penelitian. Kuesioner digunakan untuk memperoleh data mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap retensi pelanggan pada Klinik Utama Harapan Ibunda Pekanbaru. Kuesioner ditujukan kepada pasien yang menjadi sampel penelitian.

Kuesioner dalam penelitian ini bersifat tertutup dengan menggunakan skala Likert lima poin. Penggunaan kuesioner tertutup dipilih karena lebih praktis dan memudahkan responden dalam memberikan jawaban. Responden hanya diminta memilih salah satu alternatif jawaban yang telah disediakan sesuai dengan kondisi yang dirasakan selama menggunakan layanan kesehatan di Klinik Utama Harapan Ibunda Pekanbaru.

2.3. Teknik Analisis Data

1. Statistik Deskriptif : Statistik deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden dan jawaban responden terhadap variabel penelitian. Data yang diperoleh disajikan dalam bentuk tabel dan diuraikan secara deskriptif sesuai dengan tujuan penelitian.

2. Uji Instrumen Penelitian :

- Uji Validitas
- Uji Reliabilitas
- Uji Asumsi Klasik : Uji Normalitas, Uji Multikolinearitas, Uji Heteroskedastisitas
- Uji Analisis Data : Analisis Regresi Linier Berganda
- Uji Hipotesis : Uji Koefisien (R^2), Uji Parsial (T), Uji Simultan (F)

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Suatu item pernyataan dalam kuesioner dinyatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar dibandingkan nilai r tabel. Pada penelitian ini jumlah responden sebanyak 98 orang, sehingga nilai r tabel ditentukan melalui rumus degree of freedom (df) = $n - 2$. Dengan demikian, $df = 98 - 2 = 96$. Pada taraf signifikansi 5% (0,05) dengan pengujian dua arah, diperoleh nilai r tabel sebesar 0,198.

Tabel 1 Hasil Uji Validitas

Variabel	Dimensi	Item	r hitung	r tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	Bukti Fisik (Tangibles)	X1.1	0,680	0,1986	Valid
		X1.2	0,728	0,1986	Valid
	Keandalan (Reliability)	X1.3	0,688	0,1986	Valid
		X1.4	0,704	0,1986	Valid
	Daya Tanggap (Responsiveness)	X1.5	0,694	0,1986	Valid
		X1.6	0,696	0,1986	Valid
	Empati (Empathy)	X1.7	0,654	0,1986	Valid
		X1.8	0,660	0,1986	Valid
	Jaminan/Kepastian (Assurance)	X1.9	0,584	0,1986	Valid
		X1.10	0,723	0,1986	Valid
Kepuasan Pelanggan (X2)	Kesesuaian Harapan	X2.1	0,734	0,1986	Valid
		X2.2	0,797	0,1986	Valid
	Minat Berkunjung Kembali	X2.3	0,834	0,1986	Valid
		X2.4	0,797	0,1986	Valid
		X2.5	0,733	0,1986	Valid
Retensi Pelanggan (Y)	Kepuasan Terhadap Perusahaan Secara Keseluruhan	X2.6	0,652	0,1986	Valid
		Y1	0,556	0,1986	Valid
	Pembelian atau Kunjungan Berulang	Y2	0,732	0,1986	Valid
		Y3	0,799	0,1986	Valid
		Y4	0,803	0,1986	Valid
	Loyalitas Perusahaan	Y5	0,825	0,1986	Valid

Variabel	Dimensi	Item	r hitung	r tabel	Keterangan
		Y6	0,785	0,1986	Valid

Berdasarkan tabel uji validitas dapat diketahui bahwa seluruh item pernyataan pada variabel kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan retensi pelanggan memiliki nilai r hitung lebih besar dibandingkan r tabel. Dengan demikian, seluruh item pernyataan dalam penelitian ini dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen penelitian. Suatu variabel dikatakan reliabel apabila memiliki nilai Cronbach Alpha lebih besar dari 0,60.

Tabel 2 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Nilai Ketetapan	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,872	0,60	Reliabel
Kepuasan Pelanggan	0,853	0,60	Reliabel
Retensi Pelanggan	0,843	0,60	Reliabel

Berdasarkan tabel uji reliabilitas dapat diketahui bahwa seluruh variabel penelitian memiliki nilai Cronbach Alpha lebih besar dari 0,60. Dengan demikian, instrumen penelitian dinyatakan reliabel sehingga dapat digunakan dalam penelitian.

3.2 Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menilai apakah variabel independen dan variabel dependen dalam model regresi memiliki distribusi yang normal. Model regresi yang baik mensyaratkan data berdistribusi normal atau mendekati normal. Dalam penelitian ini, pengujian normalitas dilakukan menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov. Kriteria pengujiannya adalah apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka data dinyatakan berdistribusi normal, sedangkan apabila nilai signifikansi kurang dari 0,05 maka data dinyatakan tidak berdistribusi normal.

Tabel 3 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		98
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.43790741
Most Extreme Differences	Absolute	.099
	Positive	.099
	Negative	-.074
Test Statistic		.099
Asymp. Sig. (2-tailed)		.018 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Berdasarkan Tabel 3 hasil uji normalitas menunjukkan bahwa nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,191. Nilai tersebut lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini berdistribusi normal. Dengan demikian, model regresi dalam penelitian ini memenuhi asumsi normalitas dan layak digunakan untuk pengujian selanjutnya.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat korelasi yang tinggi antar variabel independen dalam model regresi. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi multikolinearitas. Pengujian

dilakukan dengan melihat nilai Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF). Model regresi dinyatakan tidak mengalami multikolinearitas apabila nilai Tolerance lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10.

Tabel 4 Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a			
		Collinearity Statistics	
Model		Tolerance	VIF
1	X1	.609	1.641
	X2	.609	1.641
a. Dependent Variable: Y			

Berdasarkan Tabel 4 hasil uji multikolinearitas menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) dan kepuasan pelanggan (X2) memiliki nilai Tolerance sebesar 0,609 dan nilai VIF sebesar 1,641. Nilai tersebut menunjukkan bahwa nilai Tolerance lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10. dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini tidak mengalami multikolinearitas sehingga variabel independen dapat digunakan untuk pengujian lebih lanjut.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah terjadi ketidaksamaan varians residual dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya dalam model regresi. Model regresi yang baik adalah model yang tidak mengalami heteroskedastisitas. Pengujian heteroskedastisitas dilakukan dengan melihat nilai signifikansi. Jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Tabel 5 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	2.195	.991		2.216	.029
	X1	.025	.026	.125	.959	.340
	X2	-.055	.050	-.144	-1.105	.272
a. Dependent Variable: AB_RES						

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,340 dan variabel kepuasan pelanggan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,272. Kedua nilai tersebut lebih besar dari 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini tidak mengalami gejala heteroskedastisitas sehingga model regresi layak digunakan dalam penelitian.

3.3 Analisis Data

a. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap retensi pelanggan pada Klinik Utama Harapan Ibunda Pekanbaru.

Tabel 6 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	4.754	1.481		3.211	.002
	X1	.085	.039	.169	2.204	.030
	X2	.670	.074	.695	9.036	.000
a. Dependent Variable: Y						

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

$$Y = 4,754 + 0,085X_1 + 0,670X_2$$

Hasil regresi tersebut menunjukkan:

1. Nilai konstanta sebesar 4,754 artinya apabila variabel X1 dan X2 bernilai nol, maka variabel Y akan tetap bernilai 4,754.
2. Nilai koefisien regresi variabel X1 sebesar 0,085 dengan nilai positif, yang berarti jika variabel X1 meningkat sebesar 1 satuan maka variabel Y akan meningkat sebesar 0,085.
3. Nilai koefisien regresi variabel X2 sebesar 0,670 dengan nilai positif, yang berarti jika variabel X2 meningkat sebesar 1 satuan maka variabel Y akan meningkat sebesar 0,670.
4. Nilai koefisien regresi variabel X1 dan X2 yaitu 0,085 + 0,670 dan didapatkan hasil 0,755 yang berarti apabila variabel X1 dan X2 mengalami kenaikan sebesar 1 satuan, maka akan berpengaruh terhadap variabel Y sebesar 0,755.

3.4 Uji Hipotesis

a. Koefisien detrminasi (R2)

Uji koefisien determinasi dilakukan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Dalam penelitian ini, uji koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap retensi pelanggan pada Klinik Utama Harapan Ibunda Pekanbaru.

Tabel 7 Hasil Uji Koefisien detrminasi (R2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.811 ^a	.658	.651	2.46344
a. Predictors: (Constant), X2, X1				

Berdasarkan Tabel 7 hasil uji koefisien determinasi diketahui bahwa nilai R Square sebesar 0,658 dan nilai Adjusted R Square sebesar 0,651. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan mampu menjelaskan variabel retensi pelanggan sebesar 65,1%, sedangkan sisanya sebesar 34,9% dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian ini. Selain itu, nilai R sebesar 0,811 menunjukkan bahwa hubungan antara variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap retensi pelanggan memiliki hubungan yang kuat. Dengan demikian, model regresi dalam penelitian ini memiliki kemampuan yang baik dalam menjelaskan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

b. Uji Parsial (Uji T)

Uji parsial dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara individu.

Tabel 8 Hasil Uji Parsial (Uji T)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.754	1.481		3.211	.002
	X1	.085	.039	.169	2.204	.030
	X2	.670	.074	.695	9.036	.000

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan Tabel 8 diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) memiliki nilai signifikansi sebesar $0,030 < 0,05$, sehingga kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap retensi pelanggan. Nilai koefisien regresi sebesar 0,085 menunjukkan pengaruh positif, artinya semakin baik kualitas pelayanan maka retensi pelanggan akan meningkat. Variabel kepuasan pelanggan (X2) memiliki nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, sehingga kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap retensi pelanggan. Nilai koefisien regresi sebesar 0,670 menunjukkan pengaruh positif, artinya semakin tinggi kepuasan pelanggan maka retensi pelanggan juga akan meningkat. Dengan demikian, secara parsial kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap retensi pelanggan pada Klinik Utama Harapan Ibunda Pekanbaru.

C. Uji Simultan (Uji F)

Uji simultan dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen.

Tabel 9 Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1109.736	2	554.868	91.434	.000 ^b
	Residual	576.509	95	6.069		
	Total	1686.245	97			

a. Dependent Variable: Y
b. Predictors: (Constant), X2, X1

Berdasarkan Tabel 9 hasil uji simultan diketahui bahwa nilai F hitung sebesar 91,434 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap retensi pelanggan pada Klinik Utama Harapan Ibunda Pekanbaru. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan menjadi faktor penting dalam mempertahankan pasien agar tetap menggunakan layanan kesehatan di Klinik Utama Harapan Ibunda Pekanbaru. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh secara simultan terhadap retensi pelanggan dapat diterima.

4. Pembahasan

a. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Retensi Pelanggan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap retensi pelanggan. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula kecenderungan pasien untuk kembali menggunakan layanan di Klinik Utama Harapan Ibunda Pekanbaru. Dimensi tangibles menjadi aspek yang paling dominan dalam membentuk persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan. Kondisi fasilitas fisik seperti kebersihan ruangan, kenyamanan ruang tunggu, serta kelengkapan peralatan medis menjadi faktor utama yang memengaruhi pengalaman pasien. Hal ini sejalan dengan konsep Parasuraman et al. (1990) yang menekankan bahwa aspek bukti fisik berperan penting dalam membentuk persepsi kualitas layanan. Namun demikian, aspek reliability masih perlu ditingkatkan, terutama terkait ketepatan dan konsistensi pelayanan. Ketepatan layanan yang sesuai dengan harapan pasien akan memperkuat kepercayaan dan meningkatkan kemungkinan pasien untuk melakukan kunjungan ulang.

b. Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Retensi Pelanggan

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap retensi pelanggan. Semakin tinggi tingkat kepuasan pasien, semakin besar pula kemungkinan pasien untuk tetap menggunakan layanan klinik. Indikator yang paling dominan dalam variabel kepuasan adalah kesediaan pasien untuk merekomendasikan layanan kepada orang lain. Hal ini menunjukkan bahwa pasien telah merasakan pengalaman pelayanan yang positif sehingga menimbulkan loyalitas secara tidak langsung. Namun demikian, minat kunjungan ulang masih perlu ditingkatkan. Hal ini dapat dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti pilihan layanan kesehatan lain maupun pengalaman pelayanan yang belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi pasien. Hasil ini sejalan dengan Putri et al. (2025) yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap retensi pelanggan.

c. Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Retensi Pelanggan

Secara simultan, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap retensi pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut secara bersama-sama berperan dalam mempertahankan pasien untuk tetap menggunakan layanan kesehatan di klinik. Kualitas pelayanan yang baik menciptakan pengalaman positif, sedangkan kepuasan pelanggan memperkuat hubungan jangka panjang antara pasien dan penyedia layanan. Selain itu, retensi pelanggan juga dapat dipengaruhi oleh faktor lain seperti kepercayaan, citra klinik, dan pengalaman pasien. Hasil ini sejalan dengan Wiryono et al. (2024) dan Zam et al. (2025) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap retensi pelanggan dalam konteks layanan kesehatan.

5. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap retensi pelanggan pada Klinik Utama Harapan Ibunda Pekanbaru. Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap retensi pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula kecenderungan pasien untuk tetap menggunakan layanan kesehatan di klinik tersebut. Selain itu, secara parsial kepuasan pelanggan juga berpengaruh signifikan terhadap retensi pelanggan. Hal ini berarti bahwa pasien yang merasa puas terhadap pelayanan yang diterima cenderung memiliki keinginan untuk melakukan kunjungan ulang serta merekomendasikan layanan klinik kepada orang lain. Secara simultan, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap retensi pelanggan pada Klinik Utama Harapan Ibunda Pekanbaru. Hal ini menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut memiliki peran yang saling mendukung dalam membentuk keputusan pasien untuk tetap menggunakan layanan kesehatan di klinik. Selanjutnya, hasil analisis koefisien determinasi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan mampu menjelaskan retensi pelanggan sebesar 65,8%, sedangkan sisanya sebesar 34,2% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini seperti kepercayaan pelanggan, citra klinik, pengalaman pasien, serta faktor emosional dan persepsi individu terhadap layanan yang diterima.

Referensi

1. Cannie, J. K., & Caplin, D. (1991). *Keeping Customers for Life: How to Turn That One-Time Buyer Into a Lifetime Customer*. New York: AMACOM.

2. Das, S., Mishra, M., & Mohanty, P. K. (2018). The impact of customer relationship management (CRM) practices on customer retention and the mediating effect of customer satisfaction. *International Journal of Management Studies*, 5(1), 4.
3. Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). *Marketing Management* (16th ed.). Pearson Education.
4. Nur, Y. (2021). The influence of customer relationship management on customer satisfaction. *Jurnal Economic Resource*, 4(2).
5. Putri, H. N., Wahyono, D., & Hapsari, I. (2025). Kualitas Layanan dan Program Kerja Terhadap Retensi Pelanggan di Apotek. *Journal of Syntax Literate*, 10(7).
6. Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.
7. Wiryono, S. L., Supriyadi, A., & Putri, J. A. (2024). Mempertahankan Retensi Pelanggan Yang Dipengaruhi Oleh Kepuasan Pelanggan Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Pelanggan Pada Pt Piranti Berkah Travelindo. *Jurnal Ilmiah Edunomika*, 8(1).
8. Zam, D. Y., Novianty, R., & Darwis, R. H. (2025). Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Retensi Pelanggan Dengan Hambatan Berpindah Sebagai Variabel Pemediasi Dalam Konteks Ekonomi Islam (Pada Pengguna Kartu Telkomsel Di Watampone). *Maro: Jurnal Ekonomi Syariah dan Bisnis*, 8(1), 144-162.
9. Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York: Free Press.