

ABSTRAK

Pelaksanaan *service recovery* merupakan salah satu strategi penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan, khususnya dalam menangani keluhan pasien. Penanganan keluhan yang dilakukan secara cepat, tepat, adil, dan berorientasi pada kebutuhan pasien dapat meningkatkan kepuasan serta membentuk loyalitas pasien terhadap rumah sakit. Namun demikian, pelaksanaan *service recovery* yang kurang optimal berpotensi menurunkan kepuasan dan loyalitas pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi pelaksanaan *service recovery*, tingkat kepuasan pasien, tingkat loyalitas pasien, menganalisis hubungan pelaksanaan *service recovery* dengan kepuasan pasien, hubungan pelaksanaan *service recovery* dengan loyalitas pasien, serta menganalisis pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung pelaksanaan *service recovery* terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien di Rumah Sakit Royal Prima Medan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain *cross-sectional*. Sampel penelitian berjumlah 390 pasien yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Analisis data meliputi analisis univariat, analisis bivariat menggunakan uji Korelasi Pearson Product Moment, dan analisis multivariat menggunakan Analisis Jalur (*Path Analysis*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan *service recovery* berada pada kategori baik (89,5%), kepuasan pasien berada pada kategori tinggi (87,9%), dan loyalitas pasien berada pada kategori tinggi (90,0%). Hasil uji Korelasi Pearson menunjukkan bahwa pelaksanaan *service recovery* memiliki hubungan yang positif dan signifikan dengan kepuasan pasien ($r = 0,497$; $p = 0,000$) serta loyalitas pasien ($r = 0,676$; $p = 0,000$). Hasil analisis jalur menunjukkan bahwa pelaksanaan *service recovery* berpengaruh langsung terhadap loyalitas pasien dengan koefisien jalur sebesar 0,488, berpengaruh tidak langsung melalui kepuasan pasien sebesar 0,188, dan memiliki pengaruh total sebesar 0,676. Dengan demikian, pelaksanaan *service recovery* berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien, baik secara langsung maupun melalui kepuasan pasien, dengan pengaruh langsung lebih besar dibandingkan pengaruh tidak langsung. Disarankan kepada Rumah Sakit Royal Prima Medan untuk terus meningkatkan kualitas pelaksanaan *service recovery* melalui peningkatan kompetensi petugas, penyempurnaan prosedur penanganan keluhan, serta evaluasi mutu pelayanan secara berkelanjutan guna meningkatkan kepuasan dan mempertahankan loyalitas pasien.

Kata Kunci: *Service recovery*, Kepuasan pasien, Loyalitas pasien, Analisis jalur, Rumah sakit

ABSTRACT

The implementation of service recovery is one of the essential strategies for improving the quality of healthcare services, particularly in addressing patient complaints. Complaint handling that is timely, appropriate, fair, and patient-centered can enhance patient satisfaction and foster patient loyalty toward the hospital. However, inadequate implementation of service recovery may reduce both patient satisfaction and loyalty. This study aimed to identify the implementation of service recovery, the level of patient satisfaction, and the level of patient loyalty; to analyze the relationship between service recovery implementation and patient satisfaction; to examine the relationship between service recovery implementation and patient loyalty; and to analyze the direct and indirect effects of service recovery implementation on patient loyalty through patient satisfaction at Royal Prima Hospital Medan. This study employed a quantitative research method with a cross-sectional design. The sample consisted of 390 patients selected using a purposive sampling technique. Data were collected using a questionnaire that had been tested for validity and reliability. Data analysis included univariate analysis, bivariate analysis using the Pearson Product-Moment Correlation test, and multivariate analysis using Path Analysis. The results showed that the implementation of service recovery was categorized as good (89.5%), patient satisfaction was categorized as high (87.9%), and patient loyalty was categorized as high (90.0%). The Pearson Product-Moment Correlation analysis revealed that service recovery implementation had a positive and significant relationship with patient satisfaction ($r = 0.497$; $p = 0.000$) and patient loyalty ($r = 0.676$; $p = 0.000$). Path analysis demonstrated that service recovery had a direct effect on patient loyalty with a path coefficient of 0.488, an indirect effect through patient satisfaction of 0.188, and a total effect of 0.676. These findings indicate that service recovery positively influences patient loyalty, both directly and indirectly through patient satisfaction, with the direct effect being greater than the indirect effect. It is recommended that Royal Prima Hospital Medan continuously improve the quality of its service recovery implementation by enhancing staff competencies, refining complaint-handling procedures, and conducting continuous service quality evaluations to improve patient satisfaction and maintain patient loyalty.

Keywords: Service Recovery, Patient Satisfaction, Patient Loyalty, Path Analysis, Hospital