

PENGARUH MUTU PELAYANAN DAN CITRA RUMAH SAKIT TERHADAP LOYALITAS PASIEN SERTA KEPUASAN PASIEN SEBAGAI INTERVENING DI INSTALASI PERISTI RSD dr. SOEBANDI JEMBER

EFFECT OF QUALITY OF SERVICE AND HOSPITAL IMAGE TO PATIENT LOYALTY AND PATIENT SATISFACTION AS INTERVENING IN INSTALLATION OF RSD dr. SOEBANDI JEMBER

¹Siti Aminah, ²Dwi Cahyono, ³Toni Herlambang

¹²³Program Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Jember

Email:²dwicahyono@unmuhjember.ac.id, ³toniherlambang@unmuhjember.ac.id,

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan Citra Rumah Sakit terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien peristi RSD dr. Soebandi Jember. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan survei. Dengan jumlah sampel 110 reponden. Pengujian instrumen dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Teknik analisis yang digunakan adalah path analysis. Dari hasil analisis dengan menggunakan metode path analisis, diperoleh hasil perhitungan menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, Citra Rumah Sakit berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien, Citra Rumah Sakit berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien, kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Kualitas pelayanan dan Citra Rumah Sakit berpengaruh terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien dengan nilai pengaruh tidak langsungnya lebih besar daripada pengaruh langsungnya, dengan besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dalam penelitian ini adalah 90,5% dan sisanya 9,5% diterangkan oleh variabel lain yang tidak diajukan dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Citra Rumah Sakit, Kepuasan Pasien dan Loyalitas Pasien

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine impact of service quality and Hospital Image to loyalty patients through patient satisfaction peristi RSD dr. Soebandi Jember. This research is a quantitative research survey. With a sample of 110 respondents. The test instrument using validity and reliability. The analysis technique used is path analysis. From the analysis by using path analysis, obtained by the calculation results show that the variables of service quality significantly influence patient satisfaction, Hospital Image significant effect on patient satisfaction, quality of service significantly influence patient loyalty, Hospital Image significant effect on patient loyalty, satisfaction patients have a significant effect on patient loyalty. The image quality of care and Hospitals effect on patient loyalty through patient satisfaction with the value of their indirect effect is greater than the direct effect, with the influence of independent variables on the dependent variable in this study was 90.5% and the remaining 9.5% is explained by other variables that was not presented in this study.

Keywords: Quality of Service, Hospital Image, Patient Patient Satisfaction and Loyalty

PENDAHULUAN

Dalam dunia kesehatan, rumah sakit memiliki peran penting dalam membantu kesehatan setiap masyarakat, rumah sakit juga merupakan sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat (Azwar 2009). Dengan peranan rumah sakit tersebut, maka rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Salah satu definisi menyatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan biasanya mengacu pada kemampuan rumah sakit, memberi pelayanan yang sesuai dengan standar profesi kesehatan dan dapat diterima oleh pasiennya. Menurut Azwar (2009) kualitas pelayanan kesehatan adalah yang menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri pasien. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula kualitas pelayanan kesehatan. Dalam menyelenggarakan upaya menjaga kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit tidak terlepas dari profesi keperawatan yang berperan penting. Berdasarkan standar tentang evaluasi dan pengendalian kualitas dijelaskan bahwa pelayanan keperawatan menjamin adanya asuhan keperawatan yang berkualitas tinggi dengan terus menerus melibatkan diri dalam program pengendalian kualitas di rumah sakit.

Peranan rumah sakit juga tidak terlepas dengan nama baik atau citra dari rumah sakit tersebut yang merupakan tempat untuk memberikan pelayanan kesehatan terhadap masyarakat, semakin baik citra rumah sakit di masyarakat maka masyarakat akan merasa puas serta merasa loyal jika berobat ulang, *Brand Image* merupakan keseluruhan persepsi terhadap suatu merek yang dibentuk dengan memproses informasi dari berbagai sumber setiap waktu *Brand Image* dibangun berdasarkan kesan, pemikiran ataupun pengalaman yang dialami seseorang terhadap suatu merek yang pada akhirnya akan membentuk sikap terhadap merek yang bersangkutan (Setiadi, 2003), *Brand Image* adalah sekumpulan asosiasi merek yang terbentuk dan melekat di benak konsumen (Rangkuti, 2004). Berdasarkan pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa brand image adalah sekumpulan asosiasi yang dipersepsikan oleh konsumen terhadap merek tertentu dan dapat disampaikan melalui sarana komunikasi yang tersedia.

Jika kinerja jasa lebih rendah dari harapan, konsumen/masyarakat akan merasa tidak puas. Jika kinerja sesuai harapan maka konsumen/masyarakat akan merasa puas, jika kinerja sampai melebihi harapan, maka konsumen akan merasa sangat puas (*delighted*). Kepuasan adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan dengan penampilan atau *outcome* produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang (Syafruddin, dkk. 2011). Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya (Pohan, 2004).

Perilaku untuk melakukan pembelian rutin dan didasarkan pada unit pengambilan keputusan. Secara umum loyalitas secara dapat diartikan kesetiaan seseorang atas suatu produk, baik barang maupun jasa tertentu. Loyalitas merupakan manifestasi dan kelanjutan dari kepuasan konsumen dalam menggunakan fasilitas maupun jasa yang diberikan oleh perusahaan, serta untuk tetap menjadi konsumen dari perusahaan tersebut. Sebagai suatu ukuran kesetiaan dari pelanggan dalam menggunakan suatu merek produk atau merek jasa pada kurun waktu tertentu pada situasi dimana banyak pilihan produk ataupun jasa yang dapat memenuhi kebutuhannya dan pelanggan memiliki kemampuan mendapatkannya, Setiawan (2011).

Berdasarkan teori peningkatan kepuasan dan sikap pasien yang mencetak kesetiaan, yang didukung dengan peningkatan mutu kualitas pelayanan yang diberikan serta adanya citra baik yang melekat dalam benak masyarakat, maka berdasarkan hasil penelitian sebelumnya terdapat hasil yang memiliki pengaruh yang tidak signifikan, hasil penelitian tersebut dilakukan oleh Normasari, dkk (2013) mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Tamu Pelanggan yang Menginap di Hotel Pelangi Malang)” dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan; variabel Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel Citra Perusahaan; variabel Kualitas Pelayanan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel Loyalitas Pelanggan; variabel Kepuasan Pelanggan memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel Citra Perusahaan; variabel Kepuasan Pelanggan memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel Loyalitas

Pelanggan; variabel Citra Perusahaan memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel Loyalitas Pelanggan.

Berdasarkan teori dan hasil penelitian sebelumnya yang sejenis diatas maka objek penelitian yang dipilih ialah pada Rumah sakit dr Soebandi Dr. Soebandi Nomor 124 Jember. RSD Dr Soebandi adalah rumah sakit negeri kelas B Pendidikan. Rumah sakit ini mampu memberikan pelayanan kedokteran spesialis dan subspecialis terbatas. Rumah sakit ini juga menampung pelayanan rujukan dari rumah sakit kabupaten. RSD Dr. Soebandi ditetapkan menjadi rumah sakit pusat rujukan untuk wilayah bagian timur Propinsi Jawa Timur meliputi empat Kabupaten sekitar Jember yaitu Kabupaten Banyuwangi, Bondowoso, Situbondo, Lumajang. Sebagai rumah sakit rujukan dengan letak RSD Dr. Soebandi yang berada di tengah kota Jember cukup strategis karena berada pada titik sentral dari 4 (empat) Kabupaten diatas.

RSD Dr. Soebandi memiliki kapasitas 428 tempat tidur dengan jumlah karyawan 1192 orang. Dengan produk jasa yang diberikan sebanyak 16 pelayanan antara lain berupa Instalasi gawat Darurat (IGD) 24 jam, rawat jalan, Rawat inap, *intensif Care Unit* (ICU), *Intensif Cardiologi Care Unit* (ICCU), PICU, NICU, Instalasi PERISTI, Hemodialisa, Ekografi, Kemoterapi, Laboratorium, Radiologi, Farmasi, Gizi dan pelayanan lainnya. Sebagai rumah sakit rujukan untuk mencapai kepuasan yang maksimal dari pasien, maka RSD dr. Soebandi merumuskan visinya “Menjadi Rumah Sakit Pendidikan yang bermutu, mandiri dan menjadi pilihan utama masyarakat. Selain itu terlihat komitmen rumah sakit terhadap mutu SDM dan mutu pelayanan yang akan menunjang kepuasan pasien. Peningkatan kualitas pelayanan yang baik tidak hanya berasal dari sudut rumah sakit saja tetapi harus pula dari sudut pandang pasien. RSD Dr. Soebandi harus pula mengetahui keinginan dan kebutuhan pasien, oleh karena itu kualitas pelayanan yang diberikan harus benar-benar diperhatikan. Dengan meningkatkan kualitas pelayanan maka diharapkan kepuasan pasien juga akan meningkat.

Data kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit juga ditemukan adanya keluhan ketidakpuasan pasien terhadap mutu pelayanan. Hal ini terbukti adanya 10 surat masuk yang menunjukkan ketidak puasan pasien terhadap pelayanan di Rumah Sakit dr Soebandi Jember. Penyebab diantaranya ketidakpuasan terhadap keterbatasan penunjang medik, obat-obatan, pelayanan dokter dan pelayanan administrasi dalam periode bulan Juli 2015 sampai dengan Maret 2016. Ini mengindikasikan masyarakat kurang percaya

terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan di RSD dr Soebandi Jember meskipun secara kuantitas sumber daya manusia dan peralatan medis sudah memenuhi standar. Dengan keberadaan di Rumah Sakit dr Soebandi yang saat ini menjadi rumah sakit rujukan bagi masyarakat yang ada di sekitarnya sudah seharusnya selalu melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanannya. Berdasarkan data yang telah ditemukan, maka penelitian ini mendapatkan fenomena yang patut diketahui, sehingga fenomena yang dibangun dalam penelitian ini ialah rendahnya tingkat kepercayaan pasien terhadap mutu pelayanan rumah sakit. Sehingga dalam penelitian ini, peneliti mencoba memberikan solusi dengan mengangkat beberapa faktor yang diasumsikan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien yang berdampak pada kesetiaan pasien terhadap rumah sakit diantaranya ialah: kualitas pelayanan dan citra rumah sakit.

Berdasarkan permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini mengenai terjadi fluktuatif kunjungan pasien dan banyaknya komplain yang terjadi di RSD dr. Soebandi Jember. Sehingga rumusan masalahnya ialah : Bagaimana cara meningkatkan kualitas pelayanan, citra rumah sakit dan kepuasan pasien di ruang rawat inap Peristi RSD dr. Soebandi Jember agar loyalitas pasien meningkat disaat membutuhkan perawatan ulang.

Berdasarkan rumusan masalah tersebut maka pertanyaan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien di instalasi rawat inap Peristi RSD dr. Soebandi Jember?
2. Apakah citra rumah sakit berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien di instalasi rawat inap Peristi RSD dr. Soebandi Jember?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pasien di instalasi rawat inap Peristi RSD dr. Soebandi Jember?
4. Apakah citra rumah sakit berpengaruh terhadap loyalitas pasien di instalasi rawat inap Peristi RSD dr. Soebandi Jember?
5. Apakah kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien di Instalasi rawat inap Peristi RSD dr Soebandi Jember?

Tujuan dalam penelitian ini ialah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di instalasi rawat inap Peristi RSD dr. Soebandi Jember.

2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien di instalasi rawat inap Peristi RSD dr. Soebandi Jember.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di instalasi rawat inap Peristi RSD dr. Soebandi Jember.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh citra rumah sakit terhadap loyalitas pasien di instalasi rawat inap Peristi RSD dr. Soebandi Jember.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien di instalasi rawat inap Peristi RSD dr. Soebandi Jember.

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan.

Mutu pelayanan kesehatan menjadi hal yang penting dalam organisasi pelayanan kesehatan, peningkatan kesadaran masyarakat tentang kesehatan dan pelayanan kesehatan mendorong setiap organisasi pelayanan kesehatan untuk sadar mutu dalam memberikana pelayanan kepada pengguna jasa organisasi pelayanan kesehatan (Susatyo, 2016). Setiap permasalahan yang muncul dalam organisasi pelayanan kesehatan khususnya berkaitan dengan mutu layanan kesehatan, terdapat tiga konsep utama yang selalu muncul. Konsep tersebut adalah akses, biaya dan mutu. Tentu saja akses mencakup akses fisik, keuangan, mental atau intelektual sumber daya manusia terhadap perawatan dan pelayanan kesehatan yang tersedia dari ketiga konsep tersebut elemen kepuasan konsumen merupakan yang terpenting. Jika konsumen tidak puas dengan mutu pelayanan yang diberikan, pasien tidak akan kembali atau mencari layanan lainnya , walaupun layanana tersebut tersedia, mudah didapat dan mudah dijangkau. Oleh karena itu mutu layanan yang ditawarkan merupakan hal yang penting dalam layanan kesehatan. Namun mutu harus berasal dari perspektif konsumen karena mutu layanan merupakan jasa yang diterima oleh konsumen layanan tersebut (Susatyo, 2016).

Mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit

Rumah sakit adalah suatu organisasi yang melalui tenaga medis profesional yang terorganisir serta sarana kedokteran yang menyelenggarakan pelayanan kedokteran, asuhan keperawatan yang berkesinambungan, diagnosis serta pengobatan penyakit yang di derita oleh pasien. Menurut Undang-Undang RI Nomor 44 tahun 2009 tentang rumah

sakit, menyebutkan rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Menurut Direktorat Pelayanan Medik mutu pelayanan rumah sakit adalah suatu derajat kesempurnaan pelayanan rumah sakit untuk memenuhi kebutuhan masyarakat konsumen akan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi sumber daya yang tersedia di rumah sakit secara wajar, efisien dan efektif serta diberikan secara aman dan memuaskan sesuai dengan norma, etika, hukum dan sosio budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah dan masyarakat konsumen.

Citra Merek

Brand Image adalah representasi dari keseluruhan persepsi terhadap merek dan dibentuk dari informasi dan pengalaman masa lalu terhadap merek itu. Citra terhadap merek berhubungan dengan sikap yang berupa keyakinan dan preferensi terhadap suatu merek. Konsumen yang memiliki citra yang positif terhadap suatu merek, akan lebih memungkinkan untuk melakukan pembelian (Setiadi, 2003). Pendapat Kotler dan Gary Armstrong (2007) dimana “*Brand Image* adalah himpunan keyakinan konsumen mengenai berbagai merek”. Intinya *Brand Images* atau *Brand Description*, yakni diskripsi tentang asosiasi dan keyakinan konsumen terhadap merek tertentu. Sedangkan (Durianto, Sugiarto dan Sitinjak, 2004) menyatakan brand image adalah asosiasi brand saling berhubungan dan menimbulkan suatu rangkaian dalam ingatan konsumen. Brand image yang terbentuk di benak konsumen. Konsumen yang terbiasa menggunakan brand tertentu cenderung memiliki konsistensi terhadap brand image.

Kepuasan

Kepuasan didefinisikan sebagai persaaan senang atau kecewa seseorang dari membandingkan kinerja produk yang dirasakan dalam hubungan dan harapannya Kotler (2001). Menurut Zikmund, McLeod dan Gilbert (2003) kepuasan didefinisikan sebagai evaluasi setelah pembelian hasil dari perbandingan antara harapan sebelum pembelian dengan kinerja sesungguhnya. Sedangkan menurut Kotler (2001), kepuasan merupakan fungsi dari kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dan harapan (*expectations*). Jika kinerja produk atau jasa lebih rendah dari harapan, konsumen akan merasa tidak puas. Jika kinerja sesuai harapan maka konsumen akan merasa puas, jika kinerja sampai

melebihi harapan, maka konsumen akan merasa sangat puas (*delighted*). Kepuasan adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan dengan penampilan atau outcome produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang (Syafuddin, dkk. 2011). Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya (Pohan, 2004).

Loyalitas pelanggan

Griffin (2005) menyatakan “*loyalty is defined as non random purchase expressed over time by some decision making unit*”. Berdasarkan definisi tersebut dapat dijelaskan bahwa loyalitas lebih mengacu pada wujud perilaku dari unit-unit pengambilan keputusan untuk melakukan pembelian secara terus-menerus terhadap barang atau jasa dari suatu perusahaan yang dipilih. Hurriyati (2005) menyatakan bahwa loyalitas adalah komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk atau jasa terpilih secara konsisten di masa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku. Parasuraman (2005) mendefinisikan loyalitas pelanggan dalam konteks pemasaran jasa sebagai respon yang terkait erat dengan ikrar atau janji untuk memegang teguh komitmen yang mendasari kontinuitas relasi dan biasanya tercermin dalam pembelian berkelanjutan dari penyedia jasa yang sama atas dasar dedikasi dan kendala pragmatis. Morais (2005) menyatakan bahwa loyalitas pelanggan adalah komitmen pelanggan terhadap suatu merk berdasarkan sikap yang sangat positif dan tercermin dalam pembelian ulang yang konsisten. Setiawan (2011) mengungkapkan loyalitas konsumen didefinisikan sebagai suatu ukuran kesetiaan dari pelanggan dalam menggunakan suatu merek produk atau merek jasa pada kurun waktu tertentu pada situasi dimana banyak pilihan produk ataupun jasa yang dapat memenuhi kebutuhannya dan pelanggan memiliki kemampuan mendapatkannya. Oliver (1992), mengatakan loyalitas adalah sebuah komitmen yang dipegang teguh untuk membeli kembali sebuah produk pilihan atau jasa di masa depan.

METODOLOGI PENELITIAN

Desain Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu (Sugiyono, 2008). Sedangkan menurut Sekaran (2003) menjelaskan metode penelitian adalah suatu upaya yang sistematis dan terorganisasi untuk menyelidiki suatu masalah yang muncul dalam dunia kerja yang memerlukan suatu solusi. Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa metode penelitian adalah cara ilmiah yang sistematis dan terorganisir untuk dapat meneliti suatu objek penelitian dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan verifikatif. Metode deskriptif menurut Sugiama (2008) adalah riset yang berupaya mengumpulkan data, menganalisis secara kritis atas data-data tersebut dan menyimpulkannya berdasarkan fakta-fakta pada masa penelitian berlangsung atau masa sekarang. Metode verifikatif merupakan metode penelitian yang bertujuan mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih atau metode yang digunakan untuk menguji kebenaran dari suatu hipotesis (Sugiyono, 2004). Jawaban- jawaban masalah atas hasil penelitian yang bersifat sementara (hipotesis) mengenai hubungan antara kedua variabel yaitu variabel X dan Y sehingga dapat diambil suatu analisis dengan menggunakan perhitungan data statistik, dengan demikian melalui penelitian verifikatif dapat diketahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan citra merek/rumah sakit terhadap kualitas pelayanan dan loyalitas pasien pada Rawat inap Peristi RSD dr. Soebandi Jember.

Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek dan subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2008) dan menurut Sugiama (2008) mengemukakan populasi adalah sekumpulan dari individu yang memiliki karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti. Populasi dalam penelitian ini adalah Pasien Rawat inap Peristi RSD dr. Soebandi Jember sebanyak 258 pasien. Roscoe (1975) yang dikutip Uma Sekaran (2006) memberikan acuan umum untuk menentukan ukuran sampel, Ukuran sampel lebih dari 30 dan kurang dari 500 adalah tepat untuk kebanyakan penelitian.

Mengacu pada pendapat diatas maka jumlah sampel yang di gunakan dalam penelitian ini sebanyak 110 reponden yang diambil dari populasi sebanyak 258 jumlah Pasien Rawat inap Peristi RSD dr. Soebandi Jember. Menurut Arikunto, (2010) sampel adalah bagian populasi yang hendak diteliti dan mewakili karakteristik populasi, apabila populasi penelitian berjumlah kurang dari 100 maka sampel yang diambil adalah semuanya. Teknik penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah judgment sampling (Kuncoro, 2009) sedangkan menurut (Malhotra, 2005) judgement sampling adalah teknik penentuan sampel convenience (kemudahan) yang disertai dengan pertimbangan-pertimbangan tertentu.

Analisis Deskriptif

Menurut Sugiyono (2008) analisis Deskriptif adalah “Metode analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi”. Untuk memperoleh gambaran tentang kualitas pelayanan, citra merek/rumah sakit, kepuasan pasien dan loyalitas pasien Rawat inap Peristi RSD dr. Soebandi Jember maka skor jawaban responden akan dianalisis secara deskriptif. Penulis menggunakan metode analisis deskriptif ini dimaksudkan agar memperoleh gambaran dan data secara sistematis yang berkaitan dengan variabel-variabel yang digunakan sehingga penulis dapat mengolah dan menyajikan data yang sistematis, akurat dan dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya.

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrumen

Suatu alat ukur yang baik harus memenuhi persyaratan validitas dan reliabilitas, karena alat ukur yang tidak reliabel atau tidak valid akan memberikan informasi yang tidak akurat mengenai keadaan subyek atau model dikenai tes. (Azwar, 2012). Validitas item adalah sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur / instrumen. Alat ukur dapat dikatakan mempunyai validitas yang tinggi apabila alat tersebut menjalankan fungsi ukurnya (Azwar, 2012). Reliabilitas menunjuk pada pengertian bahwa instrumen yang digunakan dapat mengukur sesuatu yang diukur secara konsisten dari waktu ke waktu. Syarat kualifikasi suatu instrumen pengukur adalah konsisten, keajegan, atau tidak berubah-ubah (Azwar, 2012). Instrumen yang diuji reliabilitasnya adalah instrumen yang

dibuat oleh peneliti. Dalam hal ini instrumen tersebut adalah instrumen komponen konteks, masukan, proses dan hasil.

Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Perhitungan Koefisien Jalur Pengaruh Langsung

Pada bagian ini menguraikan tiap-tiap jalur pada bagian model dengan menggunakan analisis jalur (*Path Analysis*). Tiap-tiap jalur yang diuji menunjukkan pengaruh langsung dan tidak langsung kualitas pelayanan (X1) dan citra merek/rumah sakit (X2) terhadap kepuasan pasien (Z) dan loyalitas pasien (Y) Rawat inap Peristi RSD dr. Soebandi Jember. Dengan mengetahui signifikan atau tidaknya tiap-tiap jalur tersebut akan menjawab apakah hipotesis yang diajukan diterima atau ditolak.

Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2011). Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel X yaitu kualitas pelayanan, citra merek/rumah sakit, kompetensi pasien terhadap variabel Y yaitu produktivitas kerja pasien

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Perusahaan

Rumah sakit dr Soebandi merupakan sebuah lembaga bisnis yang bergerak dibidang jasa pelayanan kesehatan. Rumah sakit memiliki kapasitas 428 tempat tidur dengan jumlah karyawan 1192 orang. Dengan produk jasa yang diberikan sebanyak 16 pelayanan antara lain berupa Instalasi gawat Darurat (IGD) 24 jam, rawat jalan, Rawat inap, *intensif Care Unit (ICU)*, *Intensif Cardiologi Care Unit (ICCU)*, PICU, NICU, Instalasi PERISTI, Hemodialisa, Ekografi, Kemoterapi, Laboratorium, Radiologi, Farmasi, Gizi dan pelayanan lainnya. Rumah sakit dr Soebandi merupakan salah satu rumah sakit pemerintah yang menjadi pusat rujukan di wilayah Jawa Timur bagian timur. Sebagai rumah sakit rujukan untuk mencapai kepuasan yang maksimal dari pasien, maka RSD dr. Soebandi merumuskan visinya “Menjadi Rumah Sakit Pendidikan yang bermutu, mandiri dan menjadi pilihan utama masyarakat.

Karakteristik Responden

Pada bagian ini akan di analisis data yang diperoleh dari hasil penelitian pengaruh kualitas pelayanan, citra rumah sakit dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien Rawat inap Peristi RSD dr. Soebandi Jember. Seperti yang telah dijelaskan bahwa teknik pengumpulan data yang digunakan adalah melalui penyebaran kuesioner yang diisi oleh responden. Kuesioner terdiri dari 15 pernyataan, dimana untuk variabel X1 mengenai kualitas pelayanan sebanyak 5 pernyataan, X2 mengenai citra rumah sakit sebanyak 3 pernyataan, Z mengenai kepuasan pasien sebanyak 4 pernyataan dan selebihnya sebanyak 3 pernyataan untuk variabel Y mengenai loyalitas pasien.

Berdasarkan karakteristik atas dasar jenis kelamin diketahui bahwa dari 110 orang responden, sebanyak 35,0% atau sebanyak 37 terdiri dari laki-laki dan 66,4% atau sebanyak 73 perempuan yang berarti bahwa jumlah responden perempuan lebih banyak dibandingkan responden laki-laki.

Berdasarkan karakteristik atas dasar usia maka diperoleh usia Pasien Rawat inap Peristi RSD dr. Soebandi Jember, responden berusia antara 20 - 30 tahun sebesar 34,5% atau sebanyak 38 orang, usia antara 31 - 40 tahun sebesar 40,0% atau sebanyak 44 orang, usia antara 41 - 50 tahun sebesar 27,5% atau sebanyak 27 orang kemudian usia antara 51 - 60 tahun sebesar 10,0% atau sebanyak 11 orang.

Berdasarkan karakteristik atas dasar pendidikan dapat diketahui dari 110 responden, menunjukkan bahwa 10,0% atau 11 berpendidikan sekolah dasar (SD), 20,9% atau 23 orang pendidikannya adalah SMP, 31,8% atau 35 orang adalah berpendidikan SMA, dan 37,3% atau 41 orang berpendidikan universitas.

Berdasarkan karakteristik atas dasar lama menusia Pasien Rawat inap Peristi RSD dr. Soebandi Jember, responden yang di rawat selama < 3 hari sebesar 37,3% atau sebanyak 41 orang, yang di rawat selama 4 - 6 hari sebesar 29,1% atau sebanyak 32 orang, yang di rawat selama 7 - 9 hari sebesar 20,9% atau sebanyak 23 orang kemudian yang di rawat selama > 9 hari sebesar 12,7% atau sebanyak 14 orang.

Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Berdasarkan hasil perhitungan uji validitas dan uji reliabilitas dapat diketahui bahwa masing-masing indikator yang digunakan memiliki nilai r hitung yang lebih besar dari 0,30, hal ini berarti indikator-indikator yang digunakan dalam variabel penelitian ini

layak atau valid digunakan sebagai pengumpul data. Hasil pengujian juga menunjukkan masing-masing variabel memiliki nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel.

Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Perhitungan Koefisien Jalur Pengaruh Langsung

Pada bagian ini menguraikan tiap-tiap jalur pada bagian model dengan menggunakan analisis jalur (*Path Analysis*). Tiap-tiap jalur yang diuji menunjukkan pengaruh langsung dan tidak langsung kualitas pelayanan (X1) dan citra rumah sakit (X2) terhadap kepuasan pasien (Z) dan loyalitas pasien (Y) Rawat inap Peristi RSD dr. Soebandi Jember. Dengan mengetahui signifikan atau tidaknya tiap-tiap jalur tersebut akan menjawab apakah hipotesis yang diajukan diterima atau ditolak. Masing-masing jalur yang diuji mewakili hipotesis yang ada dalam penelitian ini. Nilai koefisien jalur dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.
Nilai Koefisien Jalur Pengaruh Langsung

No.	Variabel Bebas	Variabel Terikat	Beta (β)	t-hitung	ρ -value	Keterangan
1.	X1	Z	0,409	5,690	0,000	Signifikan
2.	X2	Z	0,533	4,110	0,000	Signifikan
3.	X1	Y	0,161	2,751	0,003	Signifikan
4.	X2	Y	0,326	3,012	0,000	Signifikan
5.	Z	Y	0,196	2,827	0,002	Signifikan

Perhitungan Koefisien Jalur Pengaruh Tidak Langsung

Pengujian pengaruh tidak langsung dilakukan dengan melihat hasil pengujian jalur yang dilalui, jika semua jalur yang dilalui signifikan maka pengaruh tidak langsungnya juga signifikan, dan jika terdapat jalur yang non signifikan maka pengaruh tidak langsungnya dikatakan non signifikan. Koefisien jalur pengaruh tidak langsung disajikan pada tabel 4.16

Tabel 2.
Koefisien Jalur Pengaruh Tidak Langsung

Variabel Bebas	Variabel Intervening	Variabel Terikat	Koefisien Standarized	Ket.
X1	Z	Y	0,080*)	Signifikan
X2	Z	Y	0,104**)	Signifikan

Keterangan : * = $0,409 \times 0,196$

** = $0,533 \times 0,196$

Koefisien Determinasi Total (R^2)

Koefisien determinasi merupakan besaran yang menunjukkan besarnya variasi variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independennya. Dengan kata lain, koefisien determinasi ini digunakan untuk mengukur seberapa jauh variable-variabel bebas dalam menerangkan variabel terikatnya. Hasil perhitungan *path analysis* dapat diketahui bahwa koefisien determinasi R^2 total diperoleh nilai sebesar 0,905. Hal ini berarti 90,5% variasi variabel loyalitas pasien dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan, citra rumah sakit dan kepuasan pasien sedangkan sisanya sebesar 9,5% diterangkan oleh variabel lain dan *error* yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Pembahasan Hipotesis

Secara garis besar hasil penelitian menunjukkan bahwa hipotesis yang diajukan dapat diterima. Hipotesis yang dimaksud adalah kualitas pelayanan (X1) berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Z) dengan perolehan nilai 0,167, citra rumah sakit (X2) berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Z) dengan perolehan nilai 0,284, kualitas pelayanan (X1) berpengaruh terhadap loyalitas pasien (Y) dengan perolehan nilai 0,026, citra rumah sakit (X2) berpengaruh terhadap loyalitas pasien (Y) dengan perolehan nilai 0,106 dan kepuasan pasien (Z) berpengaruh terhadap loyalitas pasien (Y) Rawat inap Peristi RSD dr. Soebandi Jember dengan perolehan nilai 0,038. Disamping itu juga dibahas terkait dengan pengaruh kualitas pelayanan (X1) terhadap loyalitas pasien (Y) melalui variabel *intervening* kepuasan pasien (Z) dengan perolehan nilai 0,080 dan pengaruh citra rumah sakit (X2) terhadap loyalitas pasien (Y) melalui variabel *intervening* kepuasan pasien (Z) dengan perolehan nilai 0,104, berikut pembahasan dari hipotesis tersebut.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hipotesis pertama kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Setelah dilakukan pengujian dan analisis data diperoleh hasil yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Rawat inap Peristi RSD dr. Soebandi Jember terbukti kebenarannya atau H_1 diterima. Hal ini bisa disebabkan adanya aspek-aspek yang berkaitan dengan kualitas pelayanan yang memberikan dampak terhadap kepuasan pasien. Aspek-aspek kualitas pelayanan diantaranya adalah: daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati dan kehandalan. Hal ini didukung oleh hasil analisis deskriptif yang menyatakan bahwa secara umum responden setuju atau memberikan respon positif terhadap aspek-aspek kualitas pelayanan Rawat inap Peristi RSD dr. Soebandi Jember. Dengan demikian hasil pengujian variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien diperoleh nilai beta (β) sebesar 0,409 dengan p -value sebesar 0,000. Karena nilai p -value lebih kecil dari pada α ($0,000 < 0,05$) maka H_0 ditolak sehingga ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Sesuai dengan teori-teori yang mendukung, adapun dalam penelitian ini terdapat kesamaan hasil yang signifikan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Normasari, dkk (2013); Agustiono dan Sumarno (-); Abd-El-Salam, dkk (2013); Sutharjana, dkk (2013); Chao-Chan Wu (2011) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Qomariah (2012).

Citra rumah sakit Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hipotesis kedua citra rumah sakit berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Setelah dilakukan pengujian dan analisis data diperoleh hasil yang menyatakan bahwa citra rumah sakit berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Rawat inap Peristi RSD dr. Soebandi Jember terbukti kebenarannya atau H_2 diterima. Hal ini disebabkan adanya aspek-aspek yang berkaitan dengan citra rumah sakit yang telah memberikan dampak positif terhadap kepuasan pasien Rawat inap Peristi RSD dr. Soebandi Jember. Aspek-aspek citra rumah sakit tersebut diantaranya adalah: pelayanan yang disediakan, kebijakan perusahaan dan reputasi perusahaan. Hal ini didukung oleh hasil analisis deskriptif yang menyatakan bahwa secara umum responden setuju atau memberikan respon positif terhadap aspek-aspek citra rumah sakit Rawat inap Peristi

RSD dr. Soebandi Jember. Dengan demikian hasil pengujian variabel citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien diperoleh nilai beta (β) sebesar 0,533 dengan p -value sebesar 0,000. Karena nilai p -value lebih kecil dari pada α ($0,000 < 0,05$) maka H_0 ditolak sehingga ada pengaruh signifikan citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien sesuai dengan teori-teori yang mendukung, adapun dalam penelitian ini terdapat kesamaan hasil yang signifikan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Wuryan dan Legowo (2009); Abd-El-Salam, dkk (2013); Chao-Chan Wu (2011) dan Qomariah (2012) yang menyatakan bahwa citra rumah sakit berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien

Berdasarkan hipotesis ketiga kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pasien. Setelah dilakukan pengujian dan analisis data diperoleh hasil yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien Rawat inap Peristi RSD dr. Soebandi Jember terbukti kebenarannya atau H_3 diterima. Hal ini bisa disebabkan adanya aspek-aspek yang berkaitan dengan kualitas pelayanan telah mampu menciptakan loyalitas pasien. Aspek-aspek kualitas pelayanan diantaranya adalah: daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati dan kehandalan. Dengan demikian hasil pengujian variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien diperoleh nilai beta (β) sebesar 0,161 dengan p -value sebesar 0,003. Karena nilai p -value lebih kecil dari pada α ($0,003 < 0,05$) maka H_0 ditolak dengan demikian ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien sesuai dengan teori-teori yang mendukung, adapun dalam penelitian ini terdapat kesamaan hasil yang signifikan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Amir Mahmud dkk (2013); Azizah (2013); Agustiono dan Sumarno (-); Abd-El-Salam, dkk (2013); Sutharjana, dkk (2013); Chao-Chan Wu (2011) dan M Arab, dkk (2012) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh langsung secara positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien. Hasil penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Normasari, dkk (2013) yang menyatakan bahwa Pelayanan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel Loyalitas Pelanggan. Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Qomariah (2012).

Pengaruh Citra Rumah Sakit Terhadap Loyalitas Pasien

Berdasarkan hipotesis keempat citra rumah sakit berpengaruh terhadap loyalitas pasien. Setelah dilakukan pengujian dan analisis data diperoleh hasil yang menyatakan bahwa citra rumah sakit berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien Rawat inap Peristi RSD dr. Soebandi Jember, terbukti kebenarannya atau H_4 diterima. Hal ini bisa disebabkan adanya aspek-aspek yang berkaitan dengan citra rumah sakit telah mampu menciptakan loyalitas pasien Rawat inap Peristi RSD dr. Soebandi Jember. Dengan demikian hasil pengujian variabel citra rumah sakit terhadap loyalitas pasien diperoleh nilai beta (β) sebesar 0,326 dengan p -value sebesar 0,000. Karena nilai p -value lebih kecil dari pada α ($0,000 < 0,05$) maka H_0 ditolak dengan demikian ada pengaruh signifikan citra rumah sakit terhadap loyalitas pasien sesuai dengan teori-teori yang mendukung, adapun dalam penelitian ini terdapat kesamaan hasil yang signifikan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Normasari, dkk (2013); Marviani, A (2013); Azizah (2013); Abd-El-Salam, dkk (2013); Chao-Chan Wu (2011) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh langsung secara positif dan signifikan citra rumah sakit terhadap loyalitas pasien. Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Qomariah (2012).

Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien

Berdasarkan hipotesis kelima kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien. Setelah dilakukan pengujian dan analisis data diperoleh hasil yang menyatakan bahwa kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien Rawat inap Peristi RSD dr. Soebandi Jember terbukti kebenarannya atau H_5 diterima. Hal ini bisa disebabkan adanya aspek-aspek kepuasan pasien yang berkaitan dengan loyalitas pasien Rawat inap Peristi RSD dr. Soebandi Jember. Dengan demikian hasil pengujian variabel kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien diperoleh nilai beta (β) sebesar 0,196 dengan p -value sebesar 0,002. Karena nilai p -value lebih kecil dari pada α ($0,002 < 0,05$) maka H_0 ditolak dengan demikian ada pengaruh signifikan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien sesuai dengan teori-teori yang mendukung, adapun dalam penelitian ini terdapat kesamaan hasil yang signifikan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Normasari, dkk (2013); Marviani, A (2013); Azizah (2013); Agustiono dan Sumarno (-); Abd-El-Salam, dkk (2013); Chao-Chan Wu (2011); Shamsuddoha dan Alamgir (2004);

Sari (2012); Qomariah (2012) dan Qomariah (2016) yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan.

KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan temuan penelitian yang telah diuraikan dalam Bab 4, kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Hasil pengujian membuktikan kualitas pelayanan, berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil ini berhasil menjawab dari penelitian sebelumnya yang menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien,
2. Hasil pengujian membuktikan citra merek, berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil ini berhasil menjawab dari penelitian sebelumnya yang menyatakan karakteristik individu berpengaruh terhadap kinerja.
3. Hasil pengujian membuktikan kualitas pelayanan, berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Hasil ini berhasil menjawab dari penelitian sebelumnya yang menyatakan citra merek berpengaruh terhadap loyalitas pasien.
4. Hasil pengujian membuktikan citra merek, berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Hasil ini berhasil menjawab dari penelitian sebelumnya yang menyatakan citra merek berpengaruh loyalitas pasien.
5. Hasil pengujian membuktikan kepuasan pasien, berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Hasil ini berhasil menjawab dari penelitian sebelumnya yang menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kinerja.
6. Hasil pengujian secara simultan pengaruh kualitas pelayanan dan citra merek terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien, berpengaruh positif dan signifikan, dengan nilai pengaruh langsung lebih besar dari pada pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan dan citra merek terhadap kinerja.

Implikasi Manajerial

Penelitian ini memperoleh beberapa bukti empiris berdasarkan atas temuan penelitian *path analysis*. Hasil dari temuan penelitian dapat direkomendasikan beberapa implikasi kebijakan sesuai dengan prioritas yang dapat diberikan sebagai masukan bagi pihak manajemen. Berikut ini diuraikan beberapa saran alternatif yang bersifat strategis.

Hal pertama yang paling penting untuk ditingkatkan adalah implikasi manajerial yang berhubungan dengan dampak strategis kualitas pelayanan pada kepuasan pasien. Karena kualitas pelayanan mempunyai pengaruh sebesar 0,409 terhadap kepuasan pasien dengan tingkat signifikansi yang baik. Hal kedua yang paling penting untuk ditingkatkan adalah implikasi manajerial berhubungan dengan dampak strategis citra merek terhadap kepuasan pasien. Karena citra merek mempunyai pengaruh sebesar 0,533 terhadap kepuasan pasien dengan tingkat signifikansi yang baik. Hal ketiga yang paling penting untuk ditingkatkan adalah implikasi manajerial berhubungan dengan dampak strategis kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien. Karena kualitas pelayanan mempunyai pengaruh sebesar 0,161 terhadap loyalitas pasien dengan tingkat signifikansi yang baik. Hal keempat yang paling penting untuk ditingkatkan adalah implikasi manajerial berhubungan dengan dampak strategis citra merek terhadap loyalitas pasien. Karena citra merek mempunyai pengaruh sebesar 0,326 terhadap loyalitas pasien dengan tingkat signifikansi yang baik. Hal kelima yang paling penting untuk ditingkatkan adalah implikasi manajerial berhubungan dengan dampak strategis kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien. Karena kepuasan pasien mempunyai pengaruh sebesar 0,196 terhadap loyalitas pasien dengan tingkat signifikansi yang baik. Hal keenam yang paling penting untuk ditingkatkan adalah implikasi manajerial berhubungan dengan dampak strategis kualitas pelayanan dan citra merek terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien. Karena kualitas pelayanan dan citra merek mempunyai pengaruh sebesar 0,080 dan 0,104 terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien dengan tingkat signifikansi yang baik.

Keterbatasan Penelitian

Dari hasil pembahasan tesis, dengan melihat latar belakang penelitian, justifikasi teori dan metode penelitian, maka dapat disampaikan beberapa keterbatasan dari penelitian ini adalah

1. Kurangnya pemahaman dari responden terhadap pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner serta sikap kepedulian dan keseriusan dalam menjawab semua pertanyaan-pertanyaan yang ada menjadi kendala dalam penelitian ini. Hal ini diakui oleh peneliti sebagai keterbatasan disebabkan karena peneliti tidak menggunakan metode wawancara secara mendalam dengan semua responden dalam penelitian ini.
2. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data berupa kuisisioner dengan skala interval berupa rating (skala Likert) sebagai skala pengukuran. Skala Likert yang

digunakan dalam penelitian ini adalah 5, yaitu sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Kecenderungan kuisioner yang menggunakan skala ganjil adalah responden yang tidak memahami pertanyaan atau pernyataan kuisioner cenderung akan memberi jawaban netral.

3. Masalah subyektivitas dari responden dapat mengakibatkan hasil penelitian ini rentan terhadap biasanya jawaban responden. Hal ini disadari oleh peneliti merupakan keterbatasan dalam penelitian yang menggunakan data primer.

Saran

Adapun saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil penelitian adalah sebagai berikut :

1. Mengacu pada hasil analisa secara garis besar mutu pelayanan di instalasi peristri rumah sakit dr. Soebandi dinilai baik oleh pasien namun dalam memberikan pelayanan yang dianggap paling baik agar selalu dipertahankan yaitu dari segi kehandalannya, sedangkan dari segi kemampuan rumah sakit dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya yang dianggap kurang baik harus terus ditingkatkan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien yang berdampak terhadap loyalitas pasien.
2. Berdasarkan hasil analisa kepuasan pasien dilihat dari citra rumah sakit secara garis besar juga dinilai sudah baik, dari cukup jangkanya sesuai dengan wilayah pemasaran dan kepuasan pasien terhadap pengalaman masa lalu dianggap paling baik harus tetap dipertahankan sedangkan reputasi rumah sakit terhadap pelayanan dan kepuasan pasien dalam komunikasi melalui iklan dan pemasaran dianggap kurang baik untuk lebih ditingkatkan sehingga loyalitas pasien juga akan meningkat.
3. Mengacu pada kesimpulan yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dan loyalitas pasien, hendaknya RSD dr. Soebandi Jember sedapat mungkin meningkatkan kualitas pelayanan dan kualitas jasa. RSD dr. Soebandi Jember juga perlu memperhatikan dan meningkatkan kepuasan pasien.
4. Mengacu pada persepsi responden terhadap kualitas pelayanan, pimpinan organisasi hendaknya memperhatikan aspek-aspek yang pasiennya asumsikan baik seperti faktor dari kualitas pelayanan karena pada keadaan penelitian ini aspek-aspek tersebut

memiliki nilai pengaruh yang paling dominan dalam membentuk konstruk komitmen dan loyalitas pasien.

5. Bagi penelitian yang akan datang disarankan agar mempertimbangkan faktor-faktor lain yang turut berpengaruh terhadap kepuasan pasien dan loyalitas pasien seperti lokasi dan citra organisasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Abd-El-salam, dkk, 2013, The impact of corporate image and reputation on service quality, customer satisfaction and customer loyalty: testing the mediating role. Case analysis in an international service company, Journal of Business 2013. Search Proquest. Com
- Alam,Buchari, A, 2006, Manajemen Pemasaran & Pemasaran Jasa, Alfabet Bandung
- Arab, dkk, 2012, The Effect of Service Quality on Patient Loyalty; a Study of Private Hospitals in Tehran, Iran, Jurnal of Public Helath 2012,-ijph tums. ac.ir
- Arikunto, Suhasimi, 2010, Prosedur penelitian suatu pendekatan praktek, edisi revisi ke IV, PT Rineka Cipta
- Arikunto. 2010. Prosedur Penelitian Suatu pendekatan praktik. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Armstrong Gary. (2007). Marketing An Introduction. Baba Barkha Nath Printers: New Delhi.
- Azizah, 2013, Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah, Manajemen Analisis Jurnal, 2012, unnes ac. id volume I No 2 (2012) Azizah
- Azwar, A, 1996, Menjaga Mutu Pelayanan Keehatan, Jakarta, Pustaka Sinar Harapan
- Azwar, A, 1996, Pengantar Ilmu Administrasi kesehatan, Edisi ke 3, Binarupa Jakarta
- Budiastuti. 2002. “Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit”. [http://www.kepuasan-pasien-terhadap-pelayanan rumah sakit](http://www.kepuasan-pasien-terhadap-pelayanan-rumah-sakit). Artikel Psikologi Klinis Perkembangan dan Sosial.htm. dikutip 15 Januari 2015.
- Catur Hayati, 2004, Analisis Persepsi Mutu Pelayanan terhadap Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Pemata Bunda Medan, Universitas Sumatra.
- Chan Wu, 2012, The Impact of hospital brand image on service quality, patient satisfaction and loyalty, African Journal of busines Management 5.12,(Juni 18,2011) 4873-4882

- Chitra dkk, 2013, Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas pelanggan (Survei Pada Tamu Pelanggan yang Menginap di Hotel Pelangi Malang)
- Ghozali, Imam. (2011). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM. SPSS 19 (edisi kelima.) Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2001. Aplikasi Analisis Multivariate : dengan program spss, Semarang : Badan Penerbit (BP) Universitas Diponegoro
- Ghozali, Imam. 2005. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Semarang: BP Universitas Diponegoro. Semarang.
- Gima Sugiama, (2008), Metode Riset Bisnis dan Manajemen, Bandung: Guardaya Intimarta.
- Griffin, J. (2009). Customer loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan (Terj.). Jakarta: Erlangga.
- Hua Han C, Connolly P, Canham D, Apr-Jun 2003, Measuring Patient Satisfaction as an Outcome of Nursing Care at a Teaching Hospital of Southern Taiwan, *Jurnal of Nursing Care Quality*, Pro Quest Medical Library.
- Irawan, H, 2004 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan, cetakan ke 3 PT Elex Media Komputido kelompok Gramedia, Jakarta
- Jacobalis S, 1989, Menjaga Mutu Pelayanan Rumah Sakit (Quality Assurance), Jakarta PERSI. Kepmen PAN No. 25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Kevin Lane Keller., 2003, Strategic Brand Manajemen, Second Edition, Prentice Hall.
- Kotler, Keller, 2009, Manajemen Pemasaran 2, Edisi ke duabelas, Jakarta, PT Indeks.
- Kotler, Philip and Armstrong, Gary, 2008, Prinsip-Prinsip Pemasaran, Edisi Keduabelas, Jilid 1, Jakarta Airlangga.
- Kerby, J.K. (2004). Essentials of Marketing Management. USA: South-Western Publishing Co.
- Krowinski, W.J. (1996). Measuring and Managing Patient Satisfaction. Ed.2. Chicago : American Hospital Association.
- Lily Harjati, 2003, Analisis kepuasan Dokter sebagai Customer Rumah Sakit X di Jakarta Pusat, *jurnal ekonomi pemasaran*, Vol 10, No 2. Hal 128-147

- Marviani, A, 2013, Hubungan Kepuasan Pasien Dan Citra Puskesmas Dengan Loyalitas Pasien (Kajian pada Poli Gigi Puskesmas Mantrijeron Yogyakarta, Yogyakarta, Universitas Gajah Mada, 2013, Perpustakaan Pusat UGM
- Malhotra, N,K, 1996, Marketing Research, Apllied and Orientation, Prentice Hall international USA
- Normasari, 2013, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Tamu Pelanggan yang Menginap di Hotel Pelangi Malang, Fakultas Ilmu Adminstrasi Universitas Brawijaya Malang, Jurnal Adminstrasi Bisnis (JAB) / vol 6 No 2 Desember 2013/ admintrasibisnis student jurnal ab. Ac..id
- Notoatmojo,S 2002, Metodologi Penelitian Kesehatan, Cetakan ke 2 Jakarta, Rineka Cipta dan Instrumen Penelitian Keperawatan, Jakarta, Salemba Medika.
- Nursalam, 2003, Konsep & Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan, Pedoman Skripsi, Tesis dan Instrumen Penelitian Keperawatan, Jakarta Salemba Medika.
- Parasuraman, A, Lronrd, L.Berry, and Valarie A. Zeithml. 1985. A Conceptual Model Of Services Quality And Its Implication For Future Research. Jurnal Of Marketing, Vol. 49, P.41-50
- Pohan I. 2007. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan. Jakarta: EGC.
- Qomariah, Nurul. 2012, Pengaruh kualitas layanan dan citra institusi terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggng pada Universitas Muhammadiyah di Jawa Timur, Jurnal Aplikasi Manajemen/ volume 10/ Nomor 1/Maret 2012.
- Qomariah, Nurul. 2016. Pengukuran Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rumah Sakit Berbasis Customer Relationship Management. Syariah Paper Accounting FEB UMS. 2016
- Rangkuti, Freddy, 2004, Measureing Customer Satisfaction. Tehnik Mengukur Dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Samsuddoha M, dan Alamgir, M, 2004, Loyalty and Satisfation Construcf In Retail Banking An Empirical Study On Bank Customer, The Chitaggong University Journal of 2004 papers ssm. Com
- Setiadi, Nugroho, SE., MM., 2003, "Perilaku Konsumen Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran". Jakarta:
- Setiawan, Supriadi, 2011, "Loyalitas Pelanggan Jasa", Penerbit IPB Press, Bogor

- Simamora, Henry. 2006. Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi 2, STIE YKPN. Yogyakarta.
- Sudjana, 1996, Metode Statistik, Edisi ke 6, Bandung, Penerbit Tarsito
- Sugiyono, 2004, Metode Penelitian Bisnis, CV. Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono, 2008. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung. Alfabeta.
- Sugiyono, 2012 Metode penelitian Kuantitatif, kualitatif dan RD, Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND. Bandung : Alfabeta.
- Suparyanto, 2011, Pelayanan Kesehatan, [http//dr-suparyanto.blogspot.com](http://dr-suparyanto.blogspot.com), Pebuari 2011.
- Supranto, J 2001, Pengukuran tingkat Kepuasan Pelanggan, penerbit Rineka Cipta
- Supranto, J, 2011, Pengukuran tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menilai Pangsa Pasar, Jakarta, penerbit Rineka Cipta
- Supranto, J, 2000, STATISTIK Teori Dan Aplikasi, Jilid 1 dan 2, Penerbit Airlangga, Jakarta.
- Supranto, J. 2011. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suratno, F.G. Sri & Nursya`bani Purnama. 2004. "Analisis Tingkat Kepuasan Wajib Pajak terhadap Kualitas Layanan Kantor Pelayanan Pajak Yogyakarta Dua". Jurnal SINERGI Vol. 7 No. 1, 2004
- Susatyo, Herlambang, 2016, Manajemen pelayanan Kesehatan Rumah Sakit, Yogyakarta, Gosyen Publishing
- Sutharjana NWK, 2013, Organizational Citizenship Behavior Effect On Patient Satisfaction and Loyalty Trought Service Quality (Study On Maternity Hospitals in Indonesia), Engeneering Resarch 2013, citerees
- Syafrudin, dkk, 2011, Kepuasan Pelanggan, Trans Info Media, Jakarta
- Tjiptono , 2005, Pemasaran Jasa, Malang , Bayumedia
- Tjiptono, 2002, Strategi Pemasaran, Yogyakarta, penerbit Andi
- Tjiptono, 2008, Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima, Yogyakarta, Andi Offset
- Uma Sekaran, 2006, Research Methods For Business, Edisi 4, Buku 1, Jakarta: Salemba
- Umi Narimawati. 2007. Riset Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Agung Media.

Wijono, Djoko. 1999. "Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan". Surabaya: Airlangga University Press.

Wisnalmawati.(2005). Pengaruh Persepsi Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Niat Pembelian Ulang. Yogyakarta : Jurnal Ekonomi dan Bisnis No. 3. Jilid 10

Wuryan dan Legowo, 2009, Pengaruh Citra Lembaga, Kepercayaan Mahasiswa Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dan Implikasinya Kepada Komitmen Relasional Mahasiswa Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang, Jurnal Ilmiah Telaah Manajemen, 2004, unisbank ac. Id

Zeithaml, Parasuraman & Berry, 1999, Delivering Quality Service New York, The Free Press