

Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Daerah Dr. Soebandi Jember

Muhammad Luqman Hakim, Dwi Cahyono, Toni Herlambang

Universitas Muhammadiyah Jember

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

Diterima : Mei 2019 ; Dipublikasikan Juni 2019

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dampak kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Daerah Dr. Soebandi Jember. Penelitian ini merupakan penelitian analitik dengan metode *cross sectional*. Jumlah populasi dalam penelitian ini sebanyak 8.732 pasien dengan jumlah sampel sebanyak 93 pasien. Pengambilan sampel menggunakan teknik *proportionate stratified random sampling*. Data dikumpulkan dengan menggunakan metode wawancara dengan skala *likert* dan dokumentasi. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis jalur. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Jember dibuktikan harga t_{hitung} (18,461) yang lebih besar dari pada t_{table} (1,980) dan nilai sig $0,000 < \alpha$ 0,05. (2) Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Jember dibuktikan harga t_{hitung} (4,046) yang lebih besar dari pada t_{table} (1,980) dengan nilai sig $0,000 < \alpha$ 0,05. (3) kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Jember dibuktikan harga t_{hitung} (3,747) yang lebih besar dari pada t_{table} (1,980) dengan nilai sig $0,000 < \alpha$ 0,05.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, kepuasan, loyalitas pasien.

ABSTRACT

This study aims to determine the impact of service quality on patient satisfaction and loyalty in the outpatient Dr. Regional Hospital. Soebandi Jember. This research is an analytic study with cross sectional method. The total population in this study was 8732 patients with a total sample of 93 patients. Sampling using proportionate stratified random sampling technique. Data were collected using interview or interview methods with Likert scale and documentation. The analytical method used is descriptive analysis and path analysis. The results of this study indicate that: (1) Service quality has a significant effect on patient satisfaction in the outpatient installation of the Regional Hospital dr. Soebandi Jember is proven by the price of t_{count} (18.461) which is greater than t_{table} (1,980) and sig value of $0,000 < \alpha$ 0.05. (2) The quality of service has a significant effect on patient loyalty in the outpatient installation of the Regional Hospital Dr. Soebandi Jember is proven by the price of t_{count} (4,046) which is greater than t_{table} (1,980) with a sig value of $0,000 < \alpha$ 0.05. (3) satisfaction has a significant effect on patient loyalty in the outpatient installation of the Regional Hospital Dr. Soebandi Jember is proven by the price of t_{count} (3,747) which is greater than t_{table} (1,980) with a sig value of $0,000 < \alpha$ 0,05.

Keywords: service quality, satisfaction, patient loyalty.

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan adalah tempat atau sarana yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya kesehatan. Rumah sakit adalah salah satu bentuk organisasi yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan, dimana produk yang dihasilkan adalah jasa. Menurut Undang-undang no. 44 tahun 2009 rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Pelayanan paripurna adalah pelayanan yang meliputi kegiatan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif.

Menurut data Dirjen Bina Upaya Kesehatan Kementerian Kesehatan, jumlah rumah sakit di Indonesia per Mei 2012 sudah mencapai 1.959 unit. Rumah sakit pemerintah sebanyak 785 atau lebih dari 50% merupakan rumah sakit swasta. Tren kenaikan jumlah rumah sakit yang semakin tahun semakin bertambah mengindikasikan bahwa rumah sakit harus mampu bersaing. Oleh karena itu rumah sakit yang telah berdiri dan beroperasi saat ini harus mampu menciptakan dan mempertahankan pelayanan kesehatan rumah sakit yang berkualitas bagi pelanggannya agar tidak berpindah ke rumah sakit lainnya.

Menurut (Kotler 2007), biaya untuk mendatangkan pelanggan baru lebih besar dibandingkan dengan biaya untuk mempertahankan pelanggan yang telah ada. Oleh karena itu akan jauh lebih baik bagi rumah sakit untuk mempertahankan pasien yang telah ada dengan menampilkan dan memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas sehingga mampu memberikan kepuasan kepada pasien. Melakukan kunjungan ulang ke rumah sakit yang sama merupakan salah satu bentuk loyalitas pasien terhadap rumah sakit. Loyalitas pasien merupakan bagian terpenting bagi rumah sakit dan rumah sakit harus mampu mempertahankannya. Loyalitas pasien tidak hanya meningkatkan nilai dalam bisnis, tetapi juga dapat menarik pelanggan baru dan dengan meningkatkan loyalitas pasien akan meningkatkan profit bagi rumah sakit. Dengan mempertahankan pasien-pasien lama akan lebih menguntungkan bagi rumah sakit dibandingkan untuk menarik pasien baru, selain dalam hal biaya pemasaran lebih sedikit, pasien lama akan menarik pasien-pasien baru. Dan untuk memperbaiki dan meningkatkan loyalitas pasien, kualitas pelayanan dan kepuasan pasien merupakan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhinya. Perilaku pembeli dapat dijadikan kiat dasar untuk menghubungkan kualitas pelayanan dan minat perilaku konsumen untuk menggunakan pelayanan yang sama (Lupiyoadi 2013). Pembeli yang merasa puas akan kualitas produk jasa yang mereka terima akan membeli ulang produk itu kembali. Karena Minat perilaku konsumen untuk membeli atau memakai jasa dari pemberi jasa yang sama sangat dipengaruhi oleh pengalaman kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan sebelumnya. Setelah menerima jasa pelayanan kesehatan, pasien akan membandingkan jasa yang dialami dengan jasa yang diharapkan. Jika jasa yang dialami memenuhi atau melebihi harapan, maka kualitas pelayanan akan dipersepsikan baik dan memuaskan serta mereka akan menggunakan jasa itu kembali. Hal ini dapat dilihat dari tren rasio jumlah kunjungan pasien lama dengan total jumlah kunjungan (Rustiyanto 2010).

Salah satu pelayanan yang sangat penting dalam Rumah Sakit adalah pelayanan rawat jalan, dimana rawat jalan merupakan tulang punggung sistem pelayanan kesehatan karena perannya sebagai pintu gerbang pelayanan rawat inap dan pelayanan kesehatan lainnya. Pelayanan kesehatan pasien rawat jalan kini merupakan salah satu pelayanan yang menjadi perhatian utama rumah sakit di seluruh dunia. Hal ini dikarenakan kecenderungan masyarakat mencari upaya pelayanan pengobatan yang praktis sekali datang dan pada hari itu pula memperoleh pelayanan yang lengkap (*one day care*). Oleh

sebab itu para manajemen rumah sakit menyadari bahwa menetapkan sebuah posisi yang kuat dalam pasar rawat jalan adalah penting demi kelangsungan rumah sakit. Dengan demikian, para manajemen rawat jalan harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas agar dapat mempertahankan pelanggan yang telah ada.

Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi adalah rumah sakit Tipe B Pendidikan yang merupakan Rumah Sakit rujukan regional di wilayah Jawa Timur bagian timur. Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi satu-satunya rumah sakit milik pemerintah kabupaten Jember yang berada di kota Jember. Namun demikian banyak sekali kompetitor rumah sakit swasta di kota Jember, diantaranya Rumah Sakit Jember Klinik, Rumah Sakit Rollas, Rumah Sakit Bina Sehat, Rumah Sakit Citra Husada, dan Rumah Sakit DKT (Dinas Kesehatan Tentara).

Data pada studi pendahuluan tentang analisa survey kepuasan pelanggan di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Jember tahun 2013 sampai dengan 2015 menunjukkan bahwa nilai kepuasan pelanggan masih dibawah nilai standart yang telah ditentukan.

Table 1 : Data Analisa Survey Kepuasan Pelanggan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Jember

No	Tahun	Nilai rata-rata	Nilai Standart
1	2013	88.75	≥ 90 %
2	2014	87.67	≥ 90 %
3	2015	79.70	≥ 90 %

Sumber: Data Sekunder Instalasi Rawat Jalan RSD dr. Soebandi Jember

Data rekam medis Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Jember tahun 2015, menunjukkan bahwa jumlah kunjungan pasien lama di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi mengalami penurunan. Penurunan terjadi dari bulan Januari sampai dengan bulan November 2015, Sedangkan di bulan Desember 2015 mengalami peningkatan dibandingkan jumlah kunjungan sebelumnya. Berdasarkan data diatas menggambarkan bahwa adanya faktor-faktor yang menyebabkan menurunnya jumlah kunjungan pasien lama. Hal itu dimungkinkan karena adanya faktor tentang rendahnya loyalitas pasien terhadap Rumah Sakit dr. Soebandi Jember. Rendahnya loyalitas pasien dimungkinkan karena rendahnya tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Jember. Rendahnya tingkat kepuasan pasien dan loyalitas pasien dimungkinkan karena rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh instalasi rawat jalan Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Jember.

Penelitian yang dilakukan oleh (Saputra 2013) yang berjudul “Kualitas Layanan, Citra dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada PT Bank Bni 46 Sentra Kredit Kecil Surabaya) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh tidak signifikan antara berbagai variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian (Qomariah 2012) dengan judul “ Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan “ yang hasilnya menyatakan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Terciptanya kepuasan konsumen dapat memberikan manfaat, diantaranya membentuk loyalitas konsumen. Pernyataan tersebut didukung oleh (Tjiptono and Candra 2012) yang menyatakan bahwa, jika konsumen merasa puas, maka ia akan memperlihatkan peluang besar untuk melakukan pembelian ulang atau membeli produk lain di perusahaan yang

sama di masa mendatang. Hal serupa juga diungkapkan oleh Pohan (2003) yang menyatakan bahwa, bila pasien merasa nyaman dengan layanan di sebuah Rumah Sakit, maka kenyamanan akan mempengaruhi kepuasan pasien, sehingga mendorong pasien untuk datang berobat kembali. Kenyamanan dan kenikmatan dapat menimbulkan seseorang loyal untuk datang berobat kembali guna mendapatkan layanan kesehatan yang sama. Sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas jasa dapat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas konsumen.

Demikian pula halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh (Subagiyo 2015) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan Mahasiswa LP3I Cilegon” menunjukkan bahwa hasilnya adalah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS PENELITIAN

Kualitas pelayanan

Menurut *American Society for Quality Control* dalam (Lupiyoadi 2013), kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik dari suatu produk/ jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten. Pelayanan menurut (Kotler 2007) adalah setiap kegiatan dan manfaat yang dapat diberikan oleh suatu pihak ke pihak lain yang pada dasarnya tidak bewujud dan tidak perlu berakibat pemilikan sesuatu. Sedangkan menurut (Lupiyoadi 2013), pelayanan merupakan aktivitas pada ketertarikan antara pemasok dan pelanggan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Jadi, kualitas pelayanan merupakan keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik dari suatu jasa yang tidak bewujud dan tidak perlu berakibat pemilikan sesuatu dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang telah ditentukan. Pengertian kualitas pelayanan kesehatan menurut Depkes RI adalah kualitas yang menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang di satu pihak dapat memberikan kepuasan kepada setiap pasien serta di pihak lain tata cara pelaksanaannya sesuai dengan standar kode etik profesi yang sudah ditetapkan.

Kepuasan

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dia rasakan dengan harapannya (Kotler 2007). Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi pembeli dimana alternative yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil sama atau melampaui harapan pelanggan, sedang ketidakpuasan timbul bila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan (Mowen and Minor 2001). Kepuasan merupakan perasaan seseorang yang merasakan bahwa harapan akan suatu produk/jasa melebihi dari kenyataan yang diterimanya (Kotler and Armstrong 2008).

Semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan yang dipersepsikan, semakin meningkatnya kepuasan konsumen. Pernyataan tersebut menegaskan adanya hubungan yang erat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen. Ukuran kualitas pelayanan yang diterima adalah tingkat perbandingan dari apa yang diharapkan oleh konsumen dengan pelayanan yang diterima (Lupiyoadi 2013). Sedangkan ukuran kepuasan adalah evaluasi konsumen terhadap pelayanan yang diterima konsumen. Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan

mereka. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimalkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. Pada gilirannya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas dengan kepuasan pelanggan. Suatu survey dari penelitian yang telah dilakukan oleh Purwanto (Subagiyo 2015) memperkuat bukti bahwa kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan pelanggan.

Loyalitas

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 (Kotler 2007). Loyalitas atau kesetiaan didefinisikan sebagai komitmen yang dipegang kuat untuk membeli atau berlangganan lagi produk atau jasa tertentu di masa depan meskipun ada pengaruh situasi dan usaha pemasaran yang berpotensi menyebabkan perubahan perilaku (Tjiptono and Candra 2012).

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian analitik yaitu penelitian yang ditujukan untuk menguji hipotesis dan mengadakan interpretasi yang lebih tentang hubungan-hubungan variabel bebas dengan variabel terikat (Ghozali 2005). Penelitian ini juga melakukan analisis dinamika korelasi antara fenomena atau antara variabel bebas dengan variabel terikat. Dari hasil korelasi tersebut dapat diketahui seberapa jauh kontribusi variabel bebas tertentu terhadap adanya suatu kejadian tertentu (Sugiyono 2010). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah loyalitas. Sedangkan variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

Populasi

Populasi penelitian ini adalah semua pasien lama yang sedang berobat jalan di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Jember selama 1 (satu) bulan. Sesuai data yang kami dapatkan dari Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi selama tahun 2015 (Januari sampai dengan Desember) bahwa kunjungan lama sebanyak 104.779 orang. Setelah kami rata-rata maka jumlah populasi per bulan sebesar 8732 orang. Besarnya sampel ditentukan berdasarkan Rumus SLOvin dan diperoleh sampel sebesar 93 pasien. Sedangkan pengambilan sampel menggunakan teknik *proportionate stratified random sampling* dengan memperhatikan kriteria inklusi yang telah ditentukan. *Proportionate stratified random sampling* digunakan karena populasi mempunyai anggota/unsur yang tidak homogen dan berstrata (Sekaran 2006).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Pasien di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Jember yang menjadi responden di dalam penelitian ini dapat dirincikan berdasarkan jenis kelamin seperti tabel di bawah ini:

Tabel 1.
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin	Responden	Prosen
Laki-laki	37	40
Perempuan	56	60
Total	93	100

Sumber : data diolah (2016).

Berdasarkan tabel 1. diketahui bahwa dari 93 responden, 40% atau sebanyak 37 responden berjenis kelamin laki-laki dan 60% atau sebanyak 56 responden berjenis kelamin perempuan. Hal tersebut menunjukkan bahwa jumlah responden perempuan lebih banyak dibandingkan responden laki-laki.

Karakteristik Responden berdasarkan Usia

Pasien di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Jember yang menjadi responden di dalam penelitian ini dapat dirincikan berdasarkan usia seperti tabel di bawah ini:

Tabel 2.
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Responden	Prosen
<20 tahun	4	4
21-30 tahun	32	34
31-40 tahun	34	37
41-50 tahun	20	22
>51 tahun	3	3
Total	93	100

Sumber : data diolah (2016).

Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan

Pasien instalasi rawat jalan Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Jember yang menjadi responden di dalam penelitian ini dapat dirincikan berdasarkan pendidikan seperti tabel di bawah ini:

Tabel 3.
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah Responden	Prosen
SD	11	12
SMP	21	23
SMA	41	44
D1-D3	12	12
Sarjana	8	9
Total	93	100

Sumber : data diolah (2016)

Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Pekerjaan

Pasien di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Jember yang menjadi responden dalam penelitian ini dapat dirincikan berdasarkan jenis pekerjaan seperti tabel di bawah ini:

Tabel 4.

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah Responden	Prosen
PNS	12	13
Swasta	25	27
Wiraswasta	33	35
Pelajar	15	16
Lainnya	8	9
Total	93	100

Sumber : data diolah (2016)

Karakteristik Responden berdasarkan Pendapatan

Pasien di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Jember yang menjadi responden di dalam penelitian ini dapat dirincikan berdasarkan jumlah pendapatan per bulan seperti tabel di bawah ini:

Tabel 5.

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan

Pendapatan	Jumlah Responden	Prosen
<500	12	13
500-1juta	38	41
1juta – 1,5 juta	21	22
1,5 juta – 2 juta	8	9
>2juta	14	15
Total	93	100

Sumber : data diolah (2016)

Hasil Uji Validitas

Validitas menunjukkan tingkat kemampuan instrumen penelitian, mengukur apa yang diukur dan dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat. Uji validitas menggunakan teknik korelasi *Product Moment* dengan cara mengkorelasikan skor masing-masing butir pertanyaan dengan skor total. Instrumen dinyatakan valid jika nilai korelasi *Product Moment* (r_{hitung}) lebih besar nilai r_{tabel} pada taraf signifikan 5%. Hasil uji validitas dapat diketahui bahwa semua skor butir pertanyaan berkorelasi signifikan dengan total skor, ditunjukkan nilai $r_{hitung} > r_{table}$ dan nilai signifikansi masing-masing item pertanyaan $0,000 < 0,05$. Korelasi yang signifikan antara skor butir pertanyaan dengan total skor menunjukkan bahwa butir pertanyaan yang digunakan dapat mengukur variabel yang diteliti, sehingga seluruh *item* pertanyaan dinyatakan valid (Ghozali 2005).

Hasil Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten bila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama. Perhitungan reliabilitas harus dilakukan hanya pada *item-item* yang memiliki validitas. Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan teknik *Alpha Cronbach*. Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa butir pertanyaan masing-masing variabel memiliki nilai koefisien Alpha Cronbach lebih besar dari 0,6 jadi instrumen yang digunakan dinyatakan reliabel (Sekaran 2006).

Pengujian Model Regresi Jalur

Secara umum tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Jember. Hasil uji statistic dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 6
Hasil Pengujian Hipotesis

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	22.242	2	11.121	136.055	.000 ^a
	Residual	7.356	90	.082		
	Total	29.598	92			

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.031	.232		.135	.893
	Kualitas_pelayanan	.544	.134	.463	4.046	.000
	Kepuasan_pasien	.415	.111	.429	3.747	.000

Sumber : Data Diolah.

Berdasarkan tabel 6. terlihat bahwa nilai F_{hitung} sebesar 136,055 sedangkan pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 5\%$) diperoleh nilai $F_{tabel} = 3,07$ sehingga $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan nilai sig $0,000 < 0,05$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pasien sebagai secara simultan (bersama-sama) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Jember. Dari hasil analisis diperoleh nilai R^2 sebesar 0,751 yang bermakna kualitas pelayanan dan kepuasan pasien memberikan kontribusi sebesar 75,1% terhadap loyalitas pasien, sedangkan sisanya 24,9% dijelaskan oleh variabel lain yang berada di luar model pengujian data.

Tahapan selanjutnya pada tabel 6 terlihat bahwa kualitas pelayanan menghasilkan koefisien jalur sebesar 0,463. Hasil tersebut diperkuat dari nilai t_{hitung} sebesar 4,046 $> t_{tabel}$ sebesar 1,980 dengan signifikan sebesar $0,000 < \alpha$ 0,05, maka keputusannya adalah H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Jember. Dari hasil pengolahan data juga diperoleh nilai koefisien jalur untuk kepuasan pasien sebesar 0,429 hasil tersebut diperkuat dengan nilai t_{hitung} 3,747 dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < \alpha$ 0,05. maka keputusannya adalah H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Jember.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien

Hasil analisis data menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Jember. Hal ini ditunjukkan oleh hasil analisis data di dalam tahapan pengujian diperoleh nilai koefisien *standardized coefficient beta* sebesar 0,888. Hasil tersebut memperlihatkan kualitas pelayanan jasa memiliki pengaruh langsung yang sangat kuat dalam mempengaruhi terbentuknya kepuasan pasien di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Jember. Pada tahapan pengujian hipotesis pertama ini juga diperoleh nilai t_{hitung} sebesar $18,461 > t_{tabel}$ 1,980 dan nilai sig $0,000 < alpha$ 0,05, maka keputusannya adalah H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan jasa berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Jember.

Menurut (Kotler 2007), biaya untuk mendatangkan pelanggan baru lebih besar dibandingkan dengan biaya untuk mempertahankan pelanggan yang telah ada. Oleh karena itu akan jauh lebih baik bagi rumah sakit untuk mempertahankan pasien yang telah ada dengan menampilkan dan memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas sehingga mampu memberikan kepuasan kepada pasien. Melakukan kunjungan ulang ke rumah sakit yang sama merupakan salah satu bentuk loyalitas pasien terhadap rumah sakit. Loyalitas pasien merupakan bagian terpenting bagi rumah sakit dan rumah sakit harus mampu mempertahankannya. Loyalitas pasien tidak hanya meningkatkan nilai dalam bisnis, tetapi juga dapat menarik pelanggan baru dan dengan meningkatkan loyalitas pasien akan meningkatkan profit bagi rumah sakit. Dengan mempertahankan pasien-pasien lama akan lebih menguntungkan bagi rumah sakit dibandingkan untuk menarik pasien baru, selain dalam hal biaya pemasaran lebih sedikit, pasien lama akan menarik pasien-pasien baru.

Hasil diatas menggambarkan bahwa kualitas pelayanan yang tinggi sangat dibutuhkan demi tercapainya kepuasan pelanggan. Sebuah rumah sakit akan berusaha sekuat tenaga untuk meningkatkan jumlah kunjungan pasien dengan biaya yang sangat murah yakni dengan cara mempertahankan kualitas pelayanan terhadap pasien lama demi tercapainya kepuasan. Pasien akan merasa puas bila jasa yang di terima sesuai atau bahkan melebihi dengan jasa yang diharapkan. Pasien yang puas cenderung akan loyal terhadap institusi pemberi layanan / produk. Loyalitas pasien secara tidak langsung akan menarik pelanggan baru. Loyalitas pasien akan tercermin dengan memanfaatkan kembali pelayanan yang ada, akan merekomendasikan layanan tersebut kepada teman, saudara, tetangga, dan orang lain yang akan berakibat pada peningkatan jumlah kunjungan pada institusi pemberi layanan yang secara otomatis akan menambah pendapatan institusi tersebut. Apalagi di jaman seperti sekarang ini persaingan antar rumah sakit sangat ketat, setiap peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) berhak memilih rumah sakit rujukan sesuai dengan selera masing-masing. Masing-masing rumah sakit berusaha untuk menarik pelanggan sebanyak-banyaknya, Hal ini sangat penting dilakukan oleh sebuah rumah sakit untuk meningkatkan jumlah pendapatan dan mempertahankan kelangsungan kehidupan rumah sakit tersebut.

Hasil penelitian terkait pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pasien ini juga sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Subagiyo 2015) tentang

analisis pengaruh kualitas layanan dan kepuasan pasien terhadap *word of mouth*. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian serupa juga dilakukan oleh (Qomariah 2012) tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien

Hasil analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan jasa berpengaruh terhadap loyalitas pasien di instalasi rawat jalan rumah sakit daerah dr. Soebandi Jember. Hal tersebut dapat dilihat berdasarkan tabel bahwa nilai F_{hitung} sebesar 136,055 sedangkan pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 5\%$) diperoleh nilai $F_{tabel} = 3,07$ sehingga $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan nilai *sig* $0,000 < 0,05$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima, dan dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan jasa dan kepuasan pasien sebagai secara simultan (bersama-sama) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien di rumah sakit daerah dr. Soebandi Jember. Dari hasil analisis juga diperoleh nilai R^2 sebesar 0,751 yang bermakna kualitas pelayanan dan kepuasan pasien memberikan kontribusi sebesar 75,1% terhadap loyalitas pasien, sedangkan sisanya 24,9% dijelaskan oleh variabel lain yang berada di luar model pengujian data.

Tahapan selanjutnya pada tabel terlihat bahwa kualitas pelayanan menghasilkan koefisien jalur sebesar 0,463. Hasil tersebut diperkuat dari nilai t_{hitung} sebesar 4,046 $> t_{tabel}$ sebesar 1,980 dengan signifikan sebesar $0,000 < \alpha 0,05$, maka keputusannya adalah H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Jember.

Pelayanan rumah sakit yang berkualitas akan membentuk loyalitas pasien terhadap rumah sakit tersebut. Loyalitas pasien sangat dibutuhkan oleh sebuah rumah sakit demi mendapatkan jumlah kunjungan yang tinggi dan mendapatkan penghasilan yang besar.

Hasil penelitian terkait pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap loyalitas pasien ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Qomariah 2012) tentang pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan terhadap loyalitas pelanggan yang menyatakan bahwa terdapat tidak terdapat pengaruh yang berarti antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan, artinya apabila kualitas pelayanan meningkat maka loyalitas pelanggan juga akan meningkat.

Kesesuaian hasil penelitian ini dengan hasil penelitian lainnya juga didukung oleh beberapa teori. (Kotler and Amstrong 2008) mengungkapkan bahwa terdapat hubungan yang positif antara kualitas jasa dengan loyalitas konsumen. Berdasarkan hal tersebut terlihat jelas akan adanya hubungan yang positif antara kualitas jasa dengan loyalitas konsumen. Dimana dengan peningkatan kualitas jasa yang dilakukan secara berkelanjutan maka akan menimbulkan loyalitas dari para konsumen.

Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien

Hasil analisis data menunjukkan bahwa kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien di instalasi rawat jalan rumah sakit daerah dr. Soebandi Jember. Hal ini dapat dilihat berdasarkan tabel bahwa nilai F_{hitung} sebesar 136,055 sedangkan pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 5\%$) diperoleh nilai $F_{tabel} = 3,07$ sehingga $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan nilai *sig* $0,000 < 0,05$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga dapat disimpulkan

bahwa variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pasien sebagai secara simultan (bersama-sama) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien dirumah sakit daerah dr. Soebandi Jember. Dari hasil analisis diperoleh nilai R^2 sebesar 0,751 yang bermakna kualitas pelayanan dan kepuasan pasien memberikan kontribusi sebesar 75,1% terhadap loyalitas pasien, sedangkan sisanya 24,9% dijelaskan oleh variabel lain yang berada di luar model pengujian data.

Dari hasil pengolahan data juga diperoleh nilai koefisien jalur untuk kepuasan pasien sebesar 0,429 hasil tersebut diperkuat dengan nilai t_{hitung} 3,747 dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < \alpha 0,05$. maka keputusannya adalah H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien di instalasi rawat jalan rumah sakit daerah dr. Soebandi Jember.

Pasien yang puas cenderung akan loyal terhadap institusi pemberi layanan/ produk. Loyalitas pasien akan tercermin dengan memanfaatkan kembali pelayanan yang ada, akan merekomendasikan layanan tersebut kepada teman, saudara, tetangga, dan orang lain yang akan berakibat pada peningkatan jumlah kunjungan pada institusi pemberi layanan yang secara otomatis akan menambah pendapatan institusi tersebut.

Hasil penelitian terkait pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien dirumah sakit daerah dr. Soebandi Jember ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Qomariah 2012) dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Institusi terhadap kepuasan dan Loyalitas Pelanggan” yang menunjukkan bahwa kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan mahasiswa.

Kesesuaian hasil penelitian tentang pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien juga didukung oleh beberapa teori. (Lupiyoadi 2013) menyatakan bahwa jika konsumen merasa puas maka ia akan memperlihatkan peluang besar untuk melakukan pembelian ulang atau membeli produk lain di tempat yang sama di masa mendatang.

KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

Kesimpulan

Hasil analisis dan pembahasan tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan loyalitas pasien di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Jember yang didasarkan pada hasil penyebaran kuesioner terhadap 93 responden diperoleh kesimpulan secara deskriptif dan verifikatif sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Jember.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pasien di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Jember.
3. Kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Jember.
4. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pasien di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Jember melalui kepuasan pasien sebagai variabel intervening.

Keterbatasan

Penelitian ini telah diusahakan dan dilaksanakan sesuai dengan prosedur ilmiah, namun demikian masih memiliki keterbatasan yaitu:

1. Responden yang dipakai dalam penelitian ini adalah pasien lama yang sedang berobat di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Jember dengan jumlah yang terbatas yakni sebanyak 93 responden, sedangkan pasien baru tidak dilibatkan sebagai responden. Hal ini menggambarkan bahwa hasil penelitian ini tidak bisa di pakai untuk menggambarkan hasil secara keseluruhan.
2. Adanya keterbatasan penelitian dengan menggunakan kuesioner yaitu terkadang pengisian kuesioner terburu-buru dan jawaban yang diberikan oleh responden tidak sesuai dengan keadaan sesungguhnya, hal ini terjadi pada saat pasien sedang mengisi kuesioner, tiba-tiba pasien mendapat untuk dilakukan pemeriksaan dan tindakan medis.
3. Adanya faktor lain yang mempengaruhi loyalitas pasien yang tidak diteliti dalam penelitian ini yaitu citra atau *image*, kepercayaan, *price*, *personal factors* maupun *situasional factors*.

Saran

Mengacu kepada kesimpulan hasil penelitian ini, maka penulis menyampaikan beberapa saran bagi pihak-pihak yang terkait dengan penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Bagi Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Jember
 - a. Kualitas pelayanan mempunyai peranan penting terhadap kepuasan dan loyalitas pasien di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Jember karena dengan adanya kualitas pelayanan yang baik maka akan meningkatkan kepuasan pasien dan berdampak kepada keputusan kunjungan ulang pasien, oleh sebab itu pihak rumah sakit harus lebih bijak dalam mengelola kualitas pelayanan kesehatan dengan cara lebih memperhatikan dimensi – dimensi dalam kualitas pelayanan jasa.
 - b. Pihak manajemen instalasi rawat jalan Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Jember sebaiknya lebih menekankan perbaikan kualitas pada dimensi kehandalan, daya tanggap, empati dan bukti fisik. Hal ini dikarenakan keempat dimensi tersebut berada dalam kategori cukup. Guna meningkatkan dimensi kehandalan, daya tanggap dan empati, pihak rumah sakit sebaiknya mengadakan pelatihan khusus bagi para karyawan yang bersangkutan. Sedangkan untuk meningkatkan dimensi bukti fisik pihak rumah sakit sebaiknya melakukan pemeliharaan dan peremajaan fasilitas maupun sarana prasarana secara berkala.

DAFTAR PUSTAKA

- Ghozali, Imam. 2005. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Semarang: Edisi Kelima Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, Philip. 2007. Manajemen Pemasaran. Jakarta: PT. Prenhalindo.
- Kotler, Philip, and Gary Amstrong. 2008. Prinsip-Prinsip Pemasaran. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. Manajemen Pemasaran. Jakarta: Salemba Empat.
- Mowen, John C, and Michel Minor. 2001. Perilaku Konsumen. Jakarta: Erlangga.

-
- Qomariah, Nurul. 2012. “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan.” *Jurnal Aplikasi Manajemen* 10(177–187).
- Rustiyanto, Ery. 2010. *Statistik Rumah Sakit Untuk Pengambilan Keputusan*. Jakarta: Graha Ilmu.
- Saputra, Falla Ilhami. 2013. “Kualitas Layanan , Citra Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada PT Bank Bni 46 Sentra Kredit Kecil Surabaya).” *Aplikasi Manajemen* 11(3): 445–57.
- Sekaran, Uma. 2006. *Metode Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Subagiyo. 2015. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Lp3I Cilegon.” *Jurnal Lentera Bisnis* 4(1): 1–26.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy, and Gregorius Candra. 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi.