

ANALISIS HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN, KARAKTERISTIK PASIEN, DAN HAMBATAN PINDAH DENGAN LOYALITAS PASIEN RAWAT JALAN RSUD CIBINONG

Rokiah Kusumapradja¹, Ni Putu Ari Suandewi, Ali Germas²

¹Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Esa Unggul, Jakarta

²Program Studi Administrasi Rumah Sakit Universitas Respati Indonesia

Jln. Arjuna Utara Tol Tomang-ebon Jeruk Jakarta. 11510

rokiah.kusumapradja@esaunggul.ac.id

Abstract

Development of hospitals, in terms of both quality and quantity, encourages competition among hospitals to provide the best service to gain customer loyalty. Number of outpatient visits in RSUD Cibinong decreased by 4.55% in 2011. The purpose of this study was to obtain relationship of loyalty of RSUD Cibinong outpatients with quality of service, patient characteristics, and switching barrier. This study is a descriptive study correlated with quantitative approach. Sampling technique used was purposive sampling method with 100 respondents. Data analysis carried out in this study was multiple linear regression analysis, analysis of determination, F test and t test. The result showed that quality of service from dimension of empathy and switching barrier factor significantly affect the loyalty of RSUD Cibinong outpatients. Based on the statistical analysis, the most dominant variable affecting the loyalty of RSUD Cibinong outpatients were switching barriers variable (0.770) followed by the variable of quality of service from dimension of empathy (.293). Based on these results, it is advisable to RSUD Cibinong to keep the loyalty of current responders by continuously improved quality of service on the dimension of empathy by appropriate policy determination by the management and training of medical and non medical human resources; maintaining quality of doctors and enhancing cooperation with insurers to create barriers for patients to switch to other hospitals; creating programs to improve customer loyalty; monitoring both complaints and suggestions as well as following up to get the best solution. RSUD Cibinong should also consider and anticipate respondents who were not shown loyal despite their assessment of good quality of service and high switching barriers. The best solution is needed to improve loyalty of such patients.

Keywords: *encourages competition, hospital service, customer loyalty*

Abstrak

Perkembangan rumah sakit baik dari segi kualitas maupun kuantitas menyebabkan persaingan yang mendorong rumah sakit saling berlomba memberikan pelayanan yang terbaik dalam rangka mendapatkan loyalitas pelanggan. Jumlah kunjungan Pasien Rawat jalan RSUD Cibinong mengalami penurunan sebesar 4,55% pada tahun 2011. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan gambaran tentang hubungan loyalitas pasien rawat jalan RSUD Cibinong dengan kualitas pelayanan, faktor karakteristik pasien, dan hambatan pindah. Penelitian ini merupakan

penelitian deskriptif korelasi dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel dengan metode *purposive sampling* dengan jumlah responden sebanyak 100 responden. Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan analisis regresi linier berganda, analisis determinasi, uji F, dan uji t. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dari dimensi empati serta faktor hambatan pindah berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pasien rawat jalan RSUD Cibinong. Berdasarkan hasil uji statistik, variabel yang paling dominan mempengaruhi loyalitas pasien rawat jalan RSUD Cibinong adalah variabel hambatan pindah (0,770) yang diikuti oleh variabel kualitas pelayanan dari dimensi empati (0,293). Berdasarkan hasil penelitian tersebut maka disarankan bagi RSUD Cibinong untuk menjaga loyalitas responden yang sudah ada dengan peningkatan kualitas pelayanan secara terus menerus pada dimensi empati dengan penentuan kebijakan yang tepat dari manajemen serta pelatihan bagi SDM medis dan non medis ; mempertahankan faktor dokter dan meningkatkan kerjasama dengan pihak asuransi untuk meningkatkan hambatan pindah sehingga pasien tidak pindah ke rumah sakit lain; membuat program-program untuk meningkatkan loyalitas pelanggan: melakukan monitoring terhadap keluhan dan saran serta menindaklanjutinya untuk mendapatkan solusi terbaik serta pihak RSUD Cibinong hendaknya memperhatikan dan mengantisipasi permasalahan yang ditemukan dalam penelitian ini, yaitu adanya responden yang tidak menunjukkan loyalitas meskipun penilaian nyatentang kualitas pelayanan baik dan faktor hambatan pindah tinggi. Dibutuhkan solusi terbaik untuk meningkatkan loyalitas pasien seperti ini.

Kata kunci: persaingan, layanan rumah sakit, loyalitas pasien,

Pendahuluan

Dengan semakin berkembangnya rumah sakit, baik dari segi kualitas dan kuantitas rumah sakit yang menyebabkan terjadinya persaingan yang cukup ketat. Persaingan ini telah mendorong rumah sakit untuk saling berlomba memberikan pelayanan yang terbaik, dalam rangka mendapatkan loyalitas pelanggan.

Loyalitas adalah komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan kunjungan ulang pada pemberi jasa terpilih secara konsisten dimasa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku (Setiawan, S. 2011). Berdasarkan data dari Sub bagian Rekam Medik RSUD Cibinong, bahwa pencapaian volume pelayanan di instalasi rawat jalan, dari tahun 2007 sampai 2010 selalu mengalami peningkatan yang signifikan. Akan tetapi di tahun 2011, jumlah kun-

jungan pasien rawat jalan mengalami penurunan baik pada kunjungan pasien lama maupun kunjungan pasien baru, yaitu sebesar 5.650 kunjungan, atau sebesar 4,55%.

Penurunan jumlah kunjungan ini kemungkinan dapat terjadi karena berbagai macam alasan, diantaranya karena kualitas pelayanan yang menurun, faktor karakteristik pasien, atau karena adanya faktor hambatan pindah, yang akan mempengaruhi keputusan kunjungan ulang yang berpengaruh pada tingkat loyalitas pasien di poliklinik rawat jalan RSUD Cibinong.

Masalah dalam penelitian ini adalah: menurunnya jumlah angka kunjungan pasien rawat jalan RSUD Cibinong tahun 2011,rendahnya persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan instalasi rawat jalan RSUD Cibinong, belum diketahuinya pengaruh karakteristik pasien di instalasi rawat jalan RSUD Cibinong terhadap loyalitas pasien, belum diketahuinya hambatan

pindah yang berpengaruh pada loyalitas pasien, serta belum diketahuinya gambaran loyalitas pasien rawat jalan RSUD Cibinong. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan gambaran tentang hubungan loyalitas pasien rawat jalan RSUD Cibinong dengan kualitas pelayanan, faktor karakteristik pasien, dan faktor hambatan pindah.

Manfaat penelitian ini adalah sebagai bahan masukan mengenai tingkat loyalitas pasien rawat jalan di rumah sakit beserta faktor-faktor yang mempengaruhinya agar dapat dilakukan upaya pengelolaan yang lebih baik dalam rangka meningkatkan loyalitas dan jumlah pelanggan. Banyak definisi dan pengertian tentang loyalitas pelanggan dikemukakan oleh para ahli diantaranya Griffin, Riechheld, dan Setiawan dimana dapat disimpulkan bahwa loyalitas pelanggan adalah komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk jasa terpilih secara konsisten dan berkesinambungan, secara sukarela mau merekomendasikan kepada orang lain, dan tidak terpengaruh dengan daya tarik pesaing. Adapun ciri karakteristik loyalitas pelanggan menurut Griffin adalah pelanggan yang melakukan pembelian ulang secara teratur, membeli untuk produk yang lain ditempat yang sama, bersedia mereferensikan kepada orang lain, dan tidak dapat dipengaruhi oleh pesaing untuk pindah.

Dick dan Basu dalam Supriadi Setiawan (2011), mengklasifikasikan loyalitas pelanggan dalam empat kategori, yaitu:

1. Loyalitas Tinggi
Adalah pelanggan yang benar-benar loyal. Mereka memiliki frekuensi pembelian ulang tinggi dan menunjukkan sikap setia yang kuat.
2. Loyalitas Rendah
Adalah pelanggan yang memiliki frekuensi pembelian ulang yang tinggi

tetapi tidak disertai dengan sikap setia yang kuat.

3. Kesetiaan Laten
Adalah pelanggan yang menunjukkan kesetiaan yang kuat, namun jarang membeli produk.
4. Tidak Ada Loyalitas
Adalah pelanggan yang jarang membeli dan tidak memiliki sikap setia pada produk atau merek.

Menurut Setiawan, tahapan loyalitas pelanggan adalah sebagai berikut :

1. *Suspect*
Adalah orang yang mungkin akan menjadi pembeli jasa perusahaan. Pada tahap ini perusahaan harus dapat meyakinkan mereka mengenai berbagai manfaat dan keunggulan dari jasa yang ditawarkan.
2. *Prospek*
Adalah orang yang membutuhkan produk atau jasa kita dan memiliki kemampuan untuk membeli. Meskipun prospek belum membeli, biasanya mereka telah mengetahui jasa kita. Mereka mengenal perusahaan kita, bisa dari program promosi yang kita lakukan atau ada orang lain yang merekomendasikan.
3. *Pembeli pertama kali*
Yaitu orang yang telah membeli jasa kita untuk pertama kalinya. Orang tersebut bisa saja merupakan pembeli jasa kita dan sekaligus juga pembeli jasa pesaing kita.
4. *Pembeli berulang atau pelanggan*
Adalah orang-orang yang membeli jasa kita dua kali atau lebih. Mereka membeli kembali jasa kita karena faktor harga, kepuasan atas layanan, atau karena kebutuhan mendesak sedangkan pesaing tidak siap dengan ketersediaan jasanya.
5. *Pelanggan loyal (klien)*
Adalah orang yang membeli secara teratur. Perusahaan memiliki hubungan yang kuat dengan konsumen sehingga mereka kebal terhadap tarikan pesaing.

Mulai tahap ini, mereka akan banyak memberi kontribusi terhadap *performance* perusahaan.

6. Penganjur (*advocate*)

Selain membeli secara teratur jasa kita, mereka juga mendorong orang lain untuk membeli jasa kita. Mereka adalah *salesman* dan media promosi perusahaan yang sangat efektif dan perusahaan tidak perlu membayar.

Menurut Setiawan, S. (2011), faktor-faktor utama yang paling berperan terhadap terbentuknya sikap loyal pelanggan di rumah sakit, adalah:

1. Keterikatan Pelanggan

Sikap loyal pelanggan di rumah sakit akan terbentuk apabila seorang pelanggan memiliki keterikatan (*attachment*) terhadap rumah sakit. Keterikatan seorang pelanggan akan tinggi bila pelanggan mempunyai preferensi yang kuat akan produk tertentu dan dapat secara jelas membedakannya dari produk pesaing. Keterikatan pelanggan dipengaruhi oleh dua hal, yaitu tingkat preferensi dan tingkat diferensiasi.

a. Tingkat preferensi

Pengalaman pasien selama berinteraksi akan membentuk keyakinan, melakukan evaluasi, dan akhirnya akan mempengaruhi sikapnya terhadap suatu rumah sakit. Dalam pengambilan keputusan, ada dua variabel yang mempengaruhi, yaitu sikap positif pasien dan kebutuhan pasien. Sikap positif pasien, diantaranya kepuasan pasien terhadap layanan rumah sakit, kesetiaan pada rumah sakit, kemauan untuk membayar lebih mahal, serta bagaimana cara pasien dalam melakukan respon apabila merasa tidak puas terhadap layanan rumah sakit.

b. Tingkat Diferensiasi

Diferensiasi merupakan salah satu strategi segmentasi pasar, yang dapat dilakukan melalui dua cara, yaitu diferen-

siasi pasar (*market differentiation*) dan diferensiasi produk (*product differentiation*). Diferensiasi pasar didasarkan atas kebutuhan/keinginan pelanggan yang berbeda-beda dan tergantung pada *market demand*. Sedangkan diferensiasi produk bersifat *supply-side-oriented*, dimana produk dibedakan melalui merek, ukuran, warna, bau, kemasan, dan lain-lain.

2. Hambatan Pindah (*Switching Barrier*)

Hambatan pindah adalah rintangan yang dirasakan oleh seorang konsumen untuk beralih dari produk lama ke produk baru. Di rumah sakit, salah satu indikator hambatan pindah adalah hambatan sosial dan psikologis yaitu hubungan interpersonal antara dokter dengan pasien, frekuensi pertemuan, keramahtamahan, senioritas dokter, dan perasaan aman pasien.

3. Pembelian Ulang (*Repeat Purchase*)

Definisi pembelian ulang menurut Lovelock dan Wright (2005) dikaitkan dengan penilaian pada tahap pasca pembelian. Pelanggan akan mengevaluasi kualitas jasa dengan membandingkan apa yang mereka harapkan dengan apa yang mereka terima. Jika harapan mereka terpenuhi, atau bahkan terlampaui, maka mereka yakin telah menerima jasa yang berkualitas tinggi. Pelanggan yang puas tentu akan menjadi pelanggan yang loyal, sebaliknya pelanggan yang tidak puas, maka mereka akan menilai buruk jasa tersebut dan barangkali akan complain atau beralih ke penyedia jasa yang lain.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Reichheld dan Sasser ada empat faktor yang mendasari pertumbuhan laba dari pelanggan yang loyal. Faktor-faktor tersebut adalah :

1. Laba yang diperoleh dari peningkatan pembelian
2. Laba dari biaya operasional yang ber-

- kurang
3. Laba dari referensi kepada pelanggan lain
 4. Laba dari harga yang tinggi

Pelayanan rawat jalan sering diibaratkan sebagai “pintu gerbang” bagi rumah sakit, yang akan mempengaruhi keputusan pasien untuk tetap atau tidak memakai jasa pelayanan rumah sakit tersebut. Bila dalam pelayanan ini, pasien mendapatkan pelayanan prima yang sesuai atau bahkan dapat melampaui harapan pasien, maka akan terbentuk sikap positif pasien terhadap pelayanan rawat jalan ini. Sikap positif akan berpengaruh kepada keputusan pasien untuk melakukan kunjungan ulang ke rumah sakit tersebut, bahkan cenderung akan menjadi pasien yang loyal.

Kualitas Pelayanan

Banyak teori kualitas pelayanan yang dikemukakan para ahli, diantaranya oleh Parasuraman et al., dengan model *Service Quality* yang dibangun oleh dua faktor utama yaitu membandingkan antara harapan dengan kenyataan yang diterima pelanggan, Elhaitammy dalam Tjiptono (2006), mengemukakan tentang *Service excellent* (kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan)

Menurut Zeitham, et.al (1990) dalam Hardiyansyah (2011) mengemukakan ada lima dimensi dalam menentukan kualitas pelayanan, yaitu :

1. Bukti langsung (*tangibles*)

Dimensi *tangibles* menjadi penting sebagai ukuran terhadap pelayanan, dimana pelanggan akan menggunakan indera penglihatannya untuk menilai, yang meliputi penampilan fisik seperti gedung, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan, kelengkapan komunikasi, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam

pelayanan, dan penampilan karyawan. Dimensi *tangibles* umumnya lebih penting bagi pelanggan baru dan untuk pelanggan lama umumnya relatif lebih rendah.

2. Keandalan (*reliability*)

Dimensi *Reliability* adalah kemampuan memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan, tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

3. Daya tanggap (*responsiveness*)

Dimensi *Responsiveness* adalah respon atau kesigapan karyawan dalam memberi pelayanan yang cepat dan tanggap kepada pelanggan serta penyampaian informasi yang jelas.

4. Jaminan (*assurance*)

Dimensi *Assurance* adalah kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, keramahan, perhatian, dan kesopanan dalam memberi pelayanan, serta kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.

5. Empati (*emphaty*)

Dimensi *Emphaty* adalah perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan, seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan berkomunikasi dengan pelanggan dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan.

Berdasarkan teori di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan ukuran penilaian menyeluruh atas suatu tingkat pelayanan yang baik. Banyak cara yang dapat dilakukan untuk menentukan kualitas pelayanan, akan tetapi pada penelitian ini, kualitas pelayanan dilihat dari lima dimensi yaitu dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*.

Karakteristik Pasien

Loyalitas adalah perilaku membeli, yang melakukan pembelian secara berulang dalam kurun waktu tertentu dan berkeseimbangan. Menurut Supriyanto dan Ernawaty (2010), proses pengambilan keputusan membeli dipengaruhi secara langsung oleh faktor karakteristik individu (pasien), faktor psikologis, maupun secara tidak langsung oleh faktor sosial dan budaya. Jadi, perilaku konsumen merupakan agregasi faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen untuk membeli dan pasca-pembelian. Karakteristik pasien adalah ciri khas yang dimiliki setiap pasien yang membedakannya dengan pasien lain yang terdiri atas jenis kelamin, umur, pekerjaan, penghasilan dan status ekonomi, pendidikan, dan sumber biaya pengobatan. Dalam penelitian ini, karakteristik pasien yang akan diteliti adalah dari dimensi umur, penghasilan, pendidikan, dan sumber biaya pengobatan.

Hambatan Pindah

Hambatan pindah adalah rintangan yang dirasakan oleh seorang konsumen untuk beralih dari produk lama ke produk baru. Di rumah sakit, salah satu indikator hambatan pindah adalah hambatan sosial dan psikologis yaitu hubungan interpersonal antara dokter dengan pasien, frekuensi pertemuan, keramah tamahan, senioritas dokter, dan perasaan aman pasien (Setiawan, S. 2011)

Jones et al. (2000) mengemukakan bahwa hambatan pindah memainkan peran sebagai variabel penyesuai pada hubungan antara kepuasan dan loyalitas pelanggan. Ketika tingkat kepuasan pelanggan diketahui, maka tingkat loyalitasnya dapat bervariasi tergantung pada kuatnya hambatan pindah. Dimana semakin tinggi hambatan pindah, maka akan semakin mendorong pelanggan untuk bertahan dengan penyedia jasa lama, yang berarti semakin tinggi pula loyalitas pelanggan tersebut.

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif korelasi dengan pendekatan kuantitatif yang dilakukan di instalasi rawat jalan RSUD Cibinong pada bulan Juli 2012 dengan jumlah sample sebanyak 100 responden dan teknik pengambilan sample dengan metode *purposive sampling*. Adapun teknik pengambilan data dengan menggunakan kuesioner yang sebelumnya telah diuji validitas dan reliabilitas dan cara pengukuran menggunakan skala Likert.

Teknik analisis dan pengujian hipotesis dengan menggunakan analisis regresi linier berganda (dimana sebelumnya data yang telah direkapitulasi dilakukan uji asumsi klasik) yaitu dengan uji F, uji t, serta uji determinasi.

Hasil dan Pembahasan

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Dari uji validitas dan reliabilitas kuesioner sebelum penelitian, didapat bahwa kuesioner valid dan reliable dengan signifikansi 5% semua nilai koefisien regresi r hitung lebih besar dari r tabel (0.195) serta nilai *cronbach alpha* lebih besar dari 0.60

2. Uji Asumsi Klasik

Dari uji asumsi klasik diperoleh bahwa semua data terdistribusi normal, tidak ada multikolinieritas, tidak terjadi heterokedastisitas, serta tidak terjadi autokorelasi, sehingga data memenuhi syarat untuk dilakukan analisis regresi linier berganda.

3. Uji Regresi Linier Berganda

Dari analisis pembuktian hipotesis dengan menggunakan uji regresi linier berganda yang dipergunakan untuk melihat ketergantungan variabel dependen dengan variabel independen, diperoleh hasil bahwa dari variabel independen kualitas pelayanan dari dimensi *tangibles* memiliki koefisien regresi bernilai negatif yang artinya tidak

memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen loyalitas pasien. Sedangkan dari dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* memiliki nilai positif. Dilihat dari variabel karakteristik pasien, diperoleh nilai negatif pada dimensi penghasilan dan dimensi pendidikan, sedangkan dimensi usia dan sumber biaya pengobatan meskipun memiliki nilai positif tetapi nilainya kecil sehingga dapat disimpulkan variabel karakteristik pasien tidak terlalu berpengaruh terhadap loyalitas pasien. Bila dilihat dari variabel hambatan pindah, bernilai positif dengan koefisien regresi yang cukup tinggi sehingga variabel hambatan pindah berpengaruh terhadap loyalitas pasien. Demikian pula bila variabel kualitas pelayanan dan hambatan pindah digabungkan maka akan sangat mempengaruhi loyalitas pasien.

4. Analisis Determinasi

Dari analisis determinasi, variabel kualitas pelayanan mempengaruhi loyalitas pasien sebesar 38.5%, variabel karakteristik pasien sebesar 4.4%, variabel hambatan pindah 58.8%, serta bila digabungkan variabel kualitas pelayanan dan hambatan pindah maka mempengaruhi loyalitas pasien sebesar 64.2%.

5. Uji F

Dengan analisis uji F pada variabel kualitas pelayanan, ternyata ada pengaruh antara variabel kualitas pelayanan secara simultan terhadap loyalitas pasien rawat jalan RSUD Cibinong. Dengan tingkat signifikansi 5%, dimana nilai signifikansi F hitung = 0.000 atau signifikansi F hitung < 0.05. Sedangkan nilai F hitung 13.379 setelah dibandingkan dengan F tabel 2.33 didapat hasil F hitung > F tabel sehingga H_0 ditolak, yang berarti ada pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan secara simultan terhadap loyalitas pasien rawat jalan RSUD Cibinong.

Analisis uji F pada variabel karakteristik pasien, nilai signifikansi F hitung lebih besar daripada F tabel yaitu F hitung sebesar 0.82 jauh lebih besar daripada signifikansi F tabel sebesar 0.05. Sedangkan nilai F hitung 2.142 lebih kecil dari F tabel 2.46 sehingga H_0 diterima, artinya variabel karakteristik pasien tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pasien.

Analisis uji F pada variabel hambatan pindah dimana nilai signifikansi F hitung = 0.000 atau signifikansi F hitung < 0.05. Sedangkan nilai F hitung 142.377 setelah dibandingkan dengan F tabel 3.94 didapat hasil F hitung > F tabel sehingga H_0 ditolak, yang berarti ada pengaruh yang signifikan antara variabel hambatan pindah secara simultan terhadap loyalitas pasien rawat jalan RSUD Cibinong.

Analisis uji F pada variabel kualitas pelayanan dan hambatan pindah dengan nilai signifikansi F hitung = 0.000 atau signifikansi F hitung < 0.05. Sedangkan nilai F hitung 30.581 setelah dibandingkan dengan F tabel 2.19 didapat hasil F hitung > F tabel sehingga H_0 ditolak, yang berarti ada pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan dan variabel hambatan pindah secara simultan terhadap loyalitas pasien rawat jalan RSUD Cibinong.

6. Uji t

Dengan analisis uji t untuk melihat hubungan variabel dependen dengan variabel independen secara parsial. Uji t pada variabel kualitas pelayanan dari dimensi *emphaty* diperoleh nilai t hitung 2.102 dimana nilainya lebih besar daripada t tabel 1.99 maka H_0 ditolak. Demikian pula dengan probabilitas nilainya 0.038 lebih kecil daripada 0.05 sehingga H_0 ditolak yang berarti bahwa variabel *emphaty* berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pasien rawat jalan RSUD Cibinong. Sedangkan dari dimensi tangibles, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* menun-

jukkan H_0 diterima yang berarti tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pasien rawat jalan RSUD Cibinong.

Uji t variabel karakteristik pasien menunjukkan semua dimensi yaitu usia, penghasilan, pendidikan, dan sumber biaya pengobatan menunjukkan H_0 diterima yang artinya tidak ada pengaruh yang signifikan antara karakteristik pasien dengan loyalitas pasien rawat jalan RSUD Cibinong. Uji t variabel hambatan pindah menunjukkan nilai t hitung dari variabel hambatan pindah adalah 11.932 lebih besar dari nilai t tabel 1.99 serta probabilitas 0.000 yang lebih kecil dari 0.05 maka H_0 ditolak yang artinya variabel hambatan pindah berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pasien rawat jalan RSUD Cibinong.

7. Variabel yang paling Dominan

Variabel independen yang paling dominan mempengaruhi loyalitas pasien rawat jalan RSUD Cibinong adalah variabel hambatan pindah (0.770).

-

Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien

Berdasarkan hasil uji statistik dengan analisa korelasi, regresi, dan determinasi, diperoleh bahwa variabel kualitas pelayanan dari dimensi *emphaty*, secara signifikan mempunyai pengaruh positif terhadap loyalitas pasien rawat jalan RSUD Cibinong, yang ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi maupun korelasi yang bernilai positif, sedangkan pengaruh variabel bebas ini adalah 38.5%. Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa jika kualitas pelayanan dari dimensi *emphaty* pasien ditingkatkan, maka akan diikuti dengan meningkatkan loyalitas pasien rawat jalan RSUD Cibinong.

Pengaruh Variabel Karakteristik Pasien terhadap Loyalitas Pasien

Berdasarkan uji statistik korelasi, regresi dan determinasi diperoleh bahwa variabel karakteristik pasien dari dimensi usia, pendidikan, penghasilan, dan sumber biaya pengobatan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pasien, yaitu hanya sebesar 4.4%. Dengan demikian maka variabel karakteristik pasien tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pasien.

Pengaruh Variabel Hambatan Pindah terhadap Loyalitas Pasien

Berdasarkan uji statistik korelasi, regresi, dan determinasi menunjukkan bahwa variabel hambatan pindah secara signifikan mempunyai pengaruh positif terhadap loyalitas pasien rawat jalan RSUD Cibinong, yang ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi maupun korelasi yang bernilai positif, sedangkan pengaruh variabel bebas ini adalah 58.8%. Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa jika faktor hambatan pindah pasien ditingkatkan, maka akan diikuti dengan meningkatkan loyalitas pasien rawat jalan RSUD Cibinong.

Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan dan hambatan Pindah terhadap Loyalitas Pasien.

Dari hasil pengujian dengan analisa korelasi, regresi, dan determinasi, diperoleh bahwa variabel kualitas pelayanan dari dimensi *emphaty* dan variabel hambatan pindah secara signifikan mempunyai pengaruh positif terhadap loyalitas pasien rawat jalan RSUD Cibinong, yang ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi maupun korelasi yang bernilai positif, sedangkan pengaruh variabel bebas ini adalah 64.2%. Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa jika kualitas pelayanan dari dimensi *emphaty* serta faktor hambatan pindah pasien ditingkatkan, maka akan diikuti dengan meningkatkan

loyalitas pasien rawat jalan RSUD Cibinong.

Variabel Independen yang Paling Dominan Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pasien

Berdasarkan hasil uji statistik diketahui bahwa variabel yang memberikan pengaruh yang paling dominan terhadap loyalitas pasien rawat jalan RSUD Cibinong adalah variabel hambatan pindah (0.770). Sedangkan yang berpengaruh lebih kecil terhadap loyalitas pasien adalah variabel kualitas pelayanan dari dimensi *emphaty* (0.293).

Adanya pengaruh faktor hambatan pindah dalam penelitian ini adalah karena faktor dokter yang ada dan dianggap berpengalaman oleh responden, faktor jarak rumah sakit yang dipertimbangkan oleh responden dalam mendapatkan sarana pengobatan, faktor catatan medis yang sudah ada di RSUD Cibinong sehingga pasien enggan untuk mencari rumah sakit lain, dan faktor kerjasama rumah sakit dengan perusahaan atau asuransi yang dimiliki pasien sehingga pasien enggan untuk mengeluarkan biaya lebih jika pindah ke pelayanan rumah sakit lain. Deskripsi data penelitian menunjukkan bahwa faktor hambatan pindah sangat berpengaruh terhadap keputusan pasien untuk tetap menggunakan jasa layanan rumah sakit atau pasien loyal terhadap RSUD Cibinong.

Sedangkan variabel kualitas pelayanan dari dimensi *emphaty* juga memberikan pengaruh positif terhadap loyalitas pasien. Adanya pengaruh *emphaty* terhadap loyalitas pasien disebabkan karena perhatian dokter dan perawat di poliklinik rawat jalan RSUD Cibinong secara individu pada setiap pasien, karyawan sangat peduli dengan kebutuhan pasien, dokter dan perawat memiliki kemampuan komunikasi yang baik dengan pasien, serta rumah sakit sangat mudah dihubungi oleh pasien. Pada

dasarnya dokter dan perawat yang menggunakan pendekatan secara individu kepada pasien adalah merupakan nilai tambah yang akan meningkatkan loyalitas pasien.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilaksanakan dalam BAB sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan dan faktor hambatan pindah terhadap loyalitas pasien rawat jalan RSUD Cibinong. Berdasarkan hasil uji statistik dengan analisa korelasi, regresi, dan determinasi, diperoleh bahwa variabel kualitas pelayanan dari dimensi *emphaty*, secara signifikan mempunyai pengaruh positif terhadap loyalitas pasien rawat jalan RSUD Cibinong, yang ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi maupun korelasi yang bernilai positif, sedangkan pengaruh variabel bebas ini adalah 38.5%. Berdasarkan uji statistik korelasi, regresi dan determinasi diperoleh bahwa variabel karakteristik pasien dari dimensi usia, pendidikan, penghasilan, dan sumber biaya pengobatan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pasien, yaitu hanya sebesar 4.4%. Berdasarkan uji statistik korelasi, regresi, dan determinasi menunjukkan bahwa variabel hambatan pindah secara signifikan mempunyai pengaruh positif terhadap loyalitas pasien rawat jalan RSUD Cibinong, yang ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi maupun korelasi yang bernilai positif, sedangkan pengaruh variabel bebas ini adalah 58.8%. Berdasarkan hasil uji statistik, variabel yang memberikan pengaruh yang paling dominan terhadap loyalitas pasien rawat jalan RSUD Cibinong adalah variabel hambatan pindah dengan nilai koefisien standar Beta 0.770.

Daftar Pustaka

Agustiono, Budi & Sumarno. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa

- terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit St. Elisabeth Semarang”. (www.kopertis6.or.id/journal/index.php/eks/article/download/97/82). 2003
- Azwar, Azrul. Pengantar Administrasi Kesehatan. Edisi Ketiga. Binarupa Aksara. Jakarta. 1996
- _____, “Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan”. Pustaka Sinar Harapan. Jakarta. 1996
- Bungin, Burhan. “Metodologi Penelitian Kuantitatif. Edisi Kedua”. Kencana Prenada Media Group. Jakarta. 2011
- Gaspersz, Vincent. “Total Quality Management”. Vinchristo Publication. Bogor
- Gozali, Imam. “Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS”. UNDIP. Semarang. 2001
- Hardiyansyah. “Kualitas Pelayanan Publik; Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya”. Yogyakarta : Gava Media. Yogyakarta. 2011
- Hastono, Sutanto P. dan Luknis Sabri. “Statistik Kesehatan”. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada. Jakarta. 2006
- Hutasoit, C.S. “Pelayanan Publik ; Teori dan Aplikasi”. MAGNAScript Publishing. Jakarta. 2011
- Herlambang, S.dan Arita M. “Manajemen Kesehatan dan Rumah Sakit”. Yogyakarta: Gosyen Publishing. Yogyakarta. 2012
- Januar, Paulus. “Materi Kuliah Metodologi Penelitian Administrasi Rumah Sakit”. URINDO. Jakarta. 2012
- Kotler, P dan G. Amstrong. “Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran 1”. PT. Prehallindo. 1997
- Kotler, Phillip dan A.B. Susanto. 2000. Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian. Yogyakarta : Salemba Empat.
- Mahdani. “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Sigli. Tesis”. Medan : Program Studi Pascasarjana Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas SumateraUtara. Medan 2009 (<http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/19487/7/cover.pdf>) 15 Juni 2012.
- Nitisastro, Mulyadi. 2012. “Perilaku Konsumen”. Alfabeta. Bandung. 2012
- Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional. 2008. Kamus Besar Bahasa Indonesia dalam Jaringan. <http://pusatbahasa.kemdiknas.go.id/kbbi/>. 12 Juni 2012.
- Rahadian, Susalit, S. “Analisis Pengaruh Loyalitas Pelanggan dan Perilaku Mencari Variasi terhadap Perpindahan (Studi Kasus pada Pengguna Kartu Prabayar Mentari di Kota Semarang)”. Semarang : Tesis. Program

- Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen UNDIP. Semarang. 2006
[http://eprints.undip.ac.id/15934/1/Su salit_Sulthan_Rahadian.pdf](http://eprints.undip.ac.id/15934/1/Su%20salit_Sulthan_Rahadian.pdf) 30 Juni 2012.
- Sabarguna, Boy. 2006. Sistem Bantu Keputusan Untuk Quality Management. Yogyakarta : Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng-DIY.
- _____,. “Manajemen Kinerja Pelayanan Rumah Sakit”. Sagung Seto. Jakarta. 2008
- _____,. 2008. “Aplikasi Customer Relationship Management untuk Rumah Sakit”. Sagung Seto. Jakarta 2008
- Santoso, Singgih. “Panduan Lengkap SPSS Versi 20”. Jakarta : PT Gramedia. Jakarta. 2012
- Sugiarto, “Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa”. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta. 2002
- Supranto J. “Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar. Rineka Cipta.. Jakarta. 2011
- Supriyanto, S. dan Ernawaty. 2010. Pemasaran Industri Jasa Kesehatan. Yogyakarta : ANDI.
- Setiawan, S. “Loyalitas Pelanggan Jasa-Studi Kasus Bagaimana Mengelola Loyalitas Pelanggannya”. IPB Press. Bogor. 2011
- Spillane, James. “Managing Quality Customer Service-Pelayanan Yang Berkualitas”. Universitas Sanata Dharma. Yogyakarta. 2006
- Tjiptono, Fandy. “Manajemen Jasa”. CV. Andi Offset. Yogyakarta. 2006
- Wahyono, Teguh. 2012. “Analisis Statistik Mudah Dengan SPSS 20”. PT Elex media Komputindo. Jakarta. 2012
- Wigati, Putri Asmita. “Analisis Pengaruh Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan Dokter terhadap Loyalitas Pasien di Poliklinik Umum Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang tahun 2008”. Semarang. 2008
(eprints.undip.ac.id/17893/1/Putri_Asmita.pdf). 30 Juni 2012.