

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Pada Industri Jasa Rumah Sakit

Abdulaziz Ar. Bajamal¹, Supriyantoro², Rina Anindita³

¹ Care and Care Medical Clinic

^{2,3} Program Magister Administrasi Rumah Sakit Universitas Esa Unggul, Jakarta, Indonesia

Jalan Arjuna Utara No. 9 Kebon Jeruk Jakarta Barat

Korespondensi E-mail: pri118@yahoo.com

Abstract

This study aims to analyze the influence of service quality and patient satisfaction on the trust and loyalty of patients in health care industri. The research period is during August 2018-January 2019. The design of this study is explanatory causality (Explanatory Research). Categorized into one shot case study. The sample in this study were 100 outpatients who had visited at least 2 visits with a minimum age of 20 years. The research instrument used a questionnaire using the Likert scale 1-4. This study uses PLS SEM analysis. The results showed that one of the factors that led to high patient loyalty was service quality such as tangibles, reliability and empathy. Therefore, it is important for the management to improve the quality of the service so that it becomes even better. Perception about the quality of good service will result in the emergence of satisfaction, trust and even loyalty, thus will support the implementation of the hospital strategy and the achievement of hospital goals.

Keyword: Patient loyalty, patient trust, service quality and patient satisfaction

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis adanya pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap kepercayaan dan loyalitas terhadap Industri Jasa Rumah sakit. Periode penelitian yaitu selama bulan Agustus 2018-Januari 2019. Desain penelitian ini adalah eksplanatori kausalitas (*Explanatory Research*). Dikategorikan kedalam penelitian one shot case study. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 orang pasien rawat jalan yang telah berkunjung kunjungan minimal 2 kali kunjungan dengan usia minimal 20 tahun. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner dengan menggunakan skala likert 1-4. Penelitian ini menggunakan analisis SEM PLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa salah satu factor yang menyebabkan loyalitas pasien tinggi adalah kualitas pelayanan seperti tangibles, reliability dan empati. Oleh sebab itu penting bagi pihak manajemen untuk meningkatkan lagi kualitas pelayanannya sehingga menjadi lebih baik lagi. Persepsi mengenai kualitas pelayanan yang baik akan berakibat pada munculnya kepuasan, kepercayaan dan bahkan loyalitas, dengan demikian akan mendukung terlaksananya strategi rumah sakit serta tercapainya tujuan rumah sakit.

Kata Kunci: Loyalitas pasien, Kepercayaan pasien, kualitas pelayanan dan kepuasan pasien

PENDAHULUAN

Perkembangan industri Rumah Sakit yang sangat pesat menyebabkan persaingan bisnis rumah sakit menjadi sangat tajam. Rumah sakit merupakan instansi yang pelayanannya disediakan oleh tenaga medis seperti dokter, perawat, dan lain sebagainya. Rumah sakit dewasa ini menjadi alternatif utama bagi masyarakat di semua golongan, mulai dari ekonomi bawah, menengah, hingga atas untuk menjalani pengobatan. Banyaknya pasien atau pengguna jasa layanan rumah sakit, maka penting bagi rumah sakit untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan.

Rumah sakit merupakan organisasi penyedia jasa kesehatan. Bagi organisasi penyedia jasa, kualitas pelayanan adalah salah satu faktor terpenting yang mempengaruhi loyalitas

pelanggan. Hal ini disebabkan karena konsumen pengguna jasa berharap mendapatkan pelayanan dengan kualitas terbaik (Zeithmal & Bitner, 2011).

Sikap loyalitas para pelanggan (pasien) suatu produk pelayanan jasa di rumah sakit dapat ditumbuhkan oleh para produsen jasa pelayanan (rumah sakit) dengan cara meningkatkan kualitas pelayanannya terhadap pasien tersebut, diharapkan dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit kepada pasien akan dapat menimbulkan rasa puas pada pasiennya, sehingga dengan terciptanya rasa kepuasan pasien tersebut maka sikap loyalitas pasien terhadap pelayanan di rumah sakit akan terbentuk.

Penilaian pasien terhadap kualitas ditentukan oleh dua hal, yaitu harapan pasien

terhadap kualitas (*expected quality*) dan persepsi pasien atas kualitas (*perceived quality*). Persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan dipengaruhi oleh harapan terhadap pelayanan yang diinginkan (Parasuraman, 2008). Harapan ini dibentuk oleh apa yang konsumen dengar dari konsumen lain dari mulut ke mulut, kebutuhan pasien, pengalaman masa lalu dan pengaruh komunikasi eksternal. Pelayanan yang diterima dari harapan yang ada mempengaruhi konsumen terhadap kualitas pelayanan (Puspita, 2009).

Untuk itu kualitas pelayanan rumah sakit haruslah berorientasi pada kepuasan pelanggan/pasien yang nanti diharapkan juga dengan kepuasan pasien tersebut akan menciptakan loyalitas pasien.

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan jasa kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya (Pohan, 2013). Dengan kata lain kepuasan pasien adalah produk keluaran (*outcome*) dari suatu layanan jasa kesehatan, dengan demikian kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu layanan jasa kesehatan.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi tingkat loyalitas konsumen adalah kepercayaan konsumen. Kepercayaan konsumen akan timbul karena ada keyakinan bahwa pihak yang terlibat dalam pertukaran akan memberikan kualitas yang konsisten, jujur, dan bertanggung jawab.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009, menjabarkan bahwa pelayanan rumah sakit seyogyanya harus diselenggarakan berdasarkan Pancasila dan didasarkan penuh kepada nilai kemanusiaan, etika dan profesionalitas, manfaat, keadilan, persamaan hak dan anti diskriminasi, pemerataan, perlindungan dan keselamatan pasien, serta mempunyai fungsi sosial. Sedangkan pengertian dari rumah sakit menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 340/MENKES/PER/III/2010 tentang Klasifikasi Rumah Sakit, adalah suatu institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Pelayanan kesehatan yang baik serta profesional di rumah sakit secara tidak langsung akan mencerminkan kualitas pelayanan yang dapat menimbulkan rasa kepuasan dan rasa kepercayaan terhadap pasien yang menggunakan jasa pelayanan rumah sakit tersebut sehingga tidak menutup kemungkinan juga akan dapat menimbulkan sikap

loyalitas pasien terhadap seluruh pelayanan di rumah sakit.

Salah satu pelayanan di rumah sakit yang dapat secara tidak langsung dapat menggambarkan kualitas pelayanannya adalah unit pelayanan rawat jalan. Menurut Kusumapradja R dan Ni Putu (2013), unit 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 (Kusumapradja, 2013).

Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, untuk unit rawat jalan dirumah sakit disebutkan salah satu indikator pelayanan di unit pelayanan rawat jalan rumah sakit adalah nilai kepuasan pasien terhadap pelayanannya harus mencapai $\geq 90\%$. Hal ini tentunya akan menuntut setiap rumah sakit berlomba-lomba untuk menyediakan akses pelayanan yang mudah, murah dan terjangkau dengan kualitas mutu pelayanan yang terjamin kualitasnya dan ini akan berdampak kepada nilai kepuasan dan kepercayaan pasiennya terhadap pelayanan tersebut, yang dimana ini semua akan meningkatkan citra rumah sakit dan menimbulkan sikap loyalitas pasien yang positif di masyarakat terhadap rumah sakit. Kondisi yang demikian tersebut akan menuntut adanya perubahan paradigma pelayanan rumah sakit atau visi rumah sakit secara umum bahwa rumah sakit wajib menyelenggarakan pelayanan berbasis keselamatan pasien sebagai upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan di rumah sakit.

Didalam menciptakan sikap loyalitas pasien terhadap rumah sakit, maka pihak rumah sakit khususnya manajemen rumah sakit berupaya selalu meningkatkan nilai kepuasan dan kepercayaan pasien, dengan selalu memperbaiki kualitas pelayanannya disetiap unit pelayanan (khususnya unit pelayanan rawat jalan) di rumah sakit.

Rumah Sakit Harum Kalimalang Jakarta Timur yang merupakan fasilitas pelayanan jasa kesehatan swasta yang berdiri sejak tanggal 16 Juli 1987, dan sudah beroperasi selama 31 tahun. Berlokasi di Jl. Tarum Barat Kalimalang Jakarta Timur. Rumah Sakit Harum Kalimalang Jakarta

Timur tipe C yang memberikan pelayanan spesialis dan sub spesialis.

Untuk mengetahui tingkat loyalitas pasien di Rumah Sakit Harum, penulis mencoba melakukan survey pendahuluan dengan penyebaran kuesioner kepada 20 jumlah pasien secara acak di unit pelayanan rawat jalan Rumah Sakit Harum. Dari hasil survey pendahuluan tersebut didapatkan bahwa 11 orang (55%) jumlah pasien menyatakan bahwa mereka sudah merasa puas dan percaya terhadap pelayanan di Rumah Sakit Harum, dan didapatkan juga bahwa 9 orang (45%) jumlah pasien menyatakan bahwa mereka belum merasa puas dan percaya terhadap pelayanan di Rumah Sakit Harum.

Berdasarkan data kunjungan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Harum pada tahun 2015 jumlah kunjungan pasien pada tahun 2015 sebanyak 14.503 pasien, pada tahun 2016 sebanyak 12.110 pasien dan pada tahun 2017 sebanyak 9641 pasien.

Berdasarkan hasil survey pendahuluan dan data kunjungan pasien diketahui masih ada pasien yang tidak puas dan percaya terhadap kualitas Rumah Sakit Harum dan terlihat bahwa kunjungan pasien rawat jalan setiap tahunnya selalu menurun oleh sebab itu kondisi ini perlu menjadi perhatian serius manajemen rumah sakit untuk dapat mengelola dan meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakitnya untuk dapat menaikkan tingkat kepuasan dan kepercayaan pasien sehingga nantinya juga akan meningkatkan loyalitas pasien terhadap Rumah Sakit Harum.

Oleh sebab itu penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Melalui Tingkat Kepercayaan Pada Industri Jasa Rumah Sakit Harum".

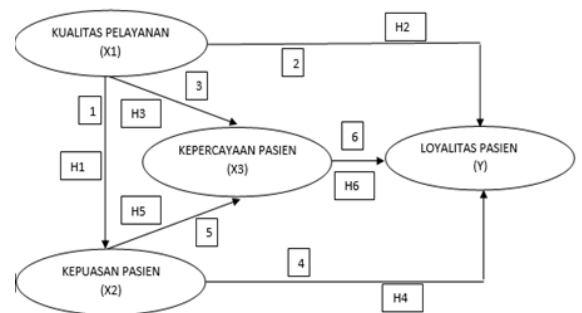
METODE PENELITIAN

Desain penelitian ini adalah penelitian *eksplanatori kausalitas (Explanatory Research)*. Pendekatan yang dipakai dalam penelitian ini adalah metode survei. Pengumpulan data dilakukan dengan survei yaitu dengan menyebar kuisisioner. Berdasarkan dimensi waktu, penelitian ini dikategorikan kedalam penelitian *one shot case study*. Unit analisis adalah individu. Skala yang digunakan pada studi ini adalah skala likert 1-4. Penelitian ini menggunakan analisis *Structural equation Model (SEM)* dengan bantuan *software Smart PLS 3.2.7 trial version*. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang pernah atau sedang di rawat jalan Rumah Sakit Harum sebanyak 36.254 pasien.

Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 orang responden.

Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah :

- H1: Kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien di unit rawat jalan.
- H2: Kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pasien di unit rawat jalan.
- H3: Kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepercayaan pasien di unit rawat jalan.
- H4: Kepuasan pasien berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pasien di unit rawat jalan.
- H5: Kepuasan pasien berpengaruh positif signifikan terhadap kepercayaan pasien di unit rawat jalan.
- H6: Kepercayaan pasien berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pasien di unit rawat jalan.



Kerangka Teoritik

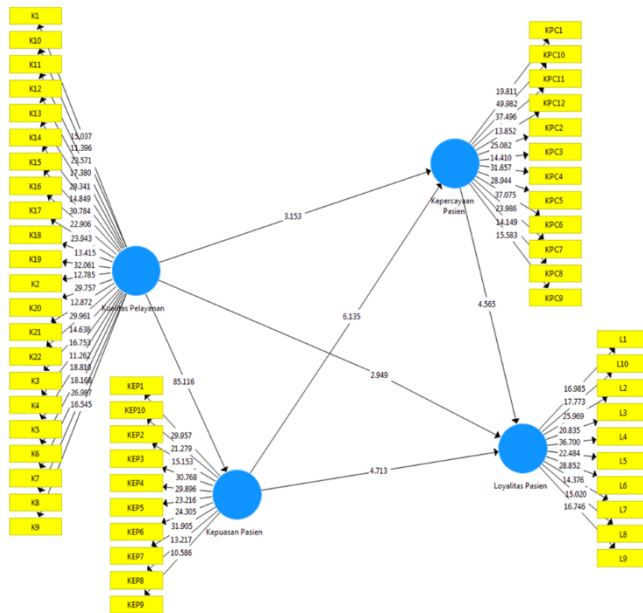
Kualitas pelayanan juga memberi pengaruh terhadap kepuasan pasien di unit rawat jalan RS Harum. Kualitas pelayanan memberi pengaruh terhadap loyalitas pasien di unit rawat jalan RS Harum. Kualitas pelayanan memberi pengaruh terhadap kepercayaan pasien di unit rawat jalan RS Harum. Kepuasan pasien akan memberi pengaruh terhadap loyalitas pasien di unit rawat jalan RS Harum. Kepuasan pasien akan memberi pengaruh terhadap kepercayaan pasien di unit rawat jalan RS Harum. Kepercayaan pasien memberi pengaruh terhadap loyalitas pasien di unit rawat jalan RS Harum.

HASIL DAN PEMBAHASAN

a. R Square

	R Square	R Square Adjusted
Kepercayaan Pasien	0.943	0.942
Loyalitas Pasien	0.978	0.977

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa variabel kepercayaan pasien secara bersama-sama dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pasien sebesar 0,943 (94,3%) sisanya (100%-94,3%) = 5,7% dipengaruhi factor lain. Kemudian variabel loyalitas pasien secara bersama-sama dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan, kepuasan pasien dan kepercayaan pasien sebesar 0,978 (97,8%) sisanya (100%-



97,8%) = 2,2% dipengaruhi factor lainnya.

Gambar Output Bootstrap

	Original Sample (O)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Kepercayaan Pasien -> Loyalitas Pasien	0.382	4.565	0.000
Kepuasan Pasien -> Kepercayaan Pasien	0.655	6.135	0.000
Kepuasan Pasien -> Loyalitas Pasien	0.397	4.713	0.000
Kualitas Pelayanan -> Kepercayaan Pasien	0.325	3.153	0.002
Kualitas Pelayanan -> Kepuasan Pasien	0.958	85.116	0.000
Kualitas Pelayanan -> Loyalitas Pasien	0.223	2.949	0.003

b. Hasil Uji Hipotesis

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa : variabel kualitas pelayanan berpengaruh

positif terhadap kepuasan pasien dengan nilai signifikansinya = 0,000 lebih kecil dari 0,05. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien dengan nilai signifikansinya = 0,003 lebih kecil dari 0,05. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepercayaan pasien dengan nilai signifikansinya = 0,002 lebih kecil dari 0,05. Variabel kepuasan pasien berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien dengan nilai signifikansinya = 0,000 lebih kecil dari 0,05. Variabel kepuasan pasien berpengaruh positif terhadap kepercayaan pasien dengan nilai signifikansinya = 0,000 lebih kecil dari 0,05. Dan variabel kepercayaan pasien berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien dengan nilai signifikansinya = 0,000 lebih kecil dari 0,05.

Pembahasan

Pengaruh Antara Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Harum.

Hasil uji terhadap variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan menunjukkan, bahwa secara simultan ada pengaruh positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan.

Kotler (2014), menjelaskan bahwa kualitas pelayanan adalah keseluruhan ciri dan sifat suatu produk pelayanan yang dapat mempengaruhi kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat. Sedangkan menurut Supranto (2011), menyatakan bahwa kepuasan adalah suatu tingkat perasaan yang didapatkan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya sesuai dengan harapannya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Ritna (2016), dari hasil penelitiannya diperoleh bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Okky (2013) bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat inap.

Dengan memberikan pelayanan-pelayanan yang terbaik kepada para pasien dengan cara memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan mereka, maka akan membuat mereka merasa puas akan segala hal yang telah diberikan oleh pihak rumah sakit kepada pasiennya.

Pengaruh Antara Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Harum.

Hasil uji terhadap variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien rawat jalan menunjukkan, bahwa secara simultan ada

pengaruh positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan.

Simamora (2012) berpendapat bahwa kualitas pelayanan adalah suatu kondisi dinamis dimana produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang dihasilkan itu harus dapat yang memenuhi atau melebihi harapan dari pelanggannya. Sedangkan menurut Griffin (2005) pasien yang loyal adalah mereka yang secara berulang-ulang membeli produk atau menggunakan jasa pada perusahaan yang sama, tetap menggunakan produk atau jasa walaupun ada tawaran produk atau jasa dari perusahaan lain, dan ikut mempromosikan kepada orang lain tentang kepuasan yang didapat karena menggunakan produk atau jasa dari perusahaan itu.

Hasil penelitian ini juga diperkuat oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ritna Rahmawati (2016) menunjukkan bahwa hasil analisis data didapatkan bahwa: 1) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, 2) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien, 3) kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Dan penelitian oleh Ketut Gunawan (2011) yang menyatakan bahwa hasil penelitian didapatkan bahwa variabel kualitas pelayanan memberikan pengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel loyalitas pasien.

Pada dasarnya apabila semakin tinggi kualitas pelayanan sebuah rumah sakit maka semakin tinggi tingkat loyalitas pasien untuk ke rumah sakit tersebut, dalam hal ini adalah rumah sakit Harum. Dengan memperhatikan kualitas pelayanan, memberikan keunggulan-keunggulan yang ada di rumah sakit dalam rangka memenuhi keinginan pelanggan maka secara tidak langsung meningkatkan loyalitas seorang pasien.

Pengaruh Antara Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Harum.

Hasil uji terhadap variabel kualitas pelayanan terhadap kepercayaan pasien menunjukkan, bahwa ada pengaruh positif antara kualitas pelayanan terhadap kepercayaan pasien rawat jalan.

Parasuraman, (2008), menjelaskan bahwa kualitas pelayanan menurut mereka adalah perbandingan antara Harapan (*Expectation*) dengan Kinerja (*Performance*). Dan menurut Akbar Mohammad Muzahid, (2011) kepercayaan tersebut timbul karena ada keyakinan bahwa pihak yang terlibat dalam pertukaran akan memberikan kualitas yang konsisten, jujur, dan bertanggung jawab.

Apabila rumah sakit mementingkan kualitas pelayanannya maka akan timbul keyakinan dalam membina hubungan jangka panjang antara pihak satu dengan lainnya dalam hal ini berkaitan dengan pihak rumah sakit dan pasiennya. Sehingga akan menimbulkan rasa kepercayaan antara satu dengan lainnya.

Pengaruh Antara Variabel Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Harum.

Hasil uji terhadap variabel kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien menunjukkan, bahwa ada pengaruh positif antara kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien rawat jalan.

Teori yang dikemukakan oleh Supranto (2011) menyatakan bahwa kepuasan merupakan suatu tingkat perasaan yang didapatkan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya sesuai dengan harapannya. Sedangkan menurut Kotler (2014) menjelaskan bahwa loyalitas pelanggan merupakan janji pelanggan terhadap suatu produk untuk membeli secara berulang-ulang secara terus menerus.

Hasil penelitian ini diperkuat oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Mariaty (2007) yang menunjukkan bahwa ada hubungan antara kepuasan pasien dengan loyalitas di RS Islam Malahayati Medan. Dan dalam penelitian Mohammad (2011) menunjukkan bahwa kepercayaan dan kepuasan pelanggan secara positif dan signifikan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Dan kepuasan pelanggan menjadi mediator antara kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan.

Jika seorang pasien sudah merasakan kepuasan pada suatu rumah sakit dalam hal ini adalah rumah sakit Harum, maka rumah sakit tersebut akan dapat mencapai loyalitas pasien. Rumah sakit dapat mempertahankan pasien yang lama dan menarik pasien yang baru. Karena secara tidak langsung pasien yang merasa puas akan mempunyai kesan yang baik terhadap rumah sakit ini dan menceritakan pengalamannya kepada orang lain untuk ikut ke rumah sakit ini. Pelanggan yang memperoleh kepuasan dalam pelayanan merupakan modal dasar bagi perusahaan dalam membentuk loyalitas pelanggan.

Pengaruh Antara Variabel Kepuasan Pasien Terhadap Kepercayaan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Harum.

Hasil uji terhadap variabel kepuasan pasien terhadap kepercayaan pasien menunjukkan, bahwa ada pengaruh positif antara kepuasan pasien terhadap kepercayaan pasien rawat jalan.

Bagus (2010) menjelaskan bahwa kepuasan pasien adalah keadaan saat keinginan, harapan dan kebutuhan pasien dapat dipenuhi.

Akbar Mohammad Muzahid (2011) menyimpulkan untuk terjadinya kepercayaan terjadi jika salah satu pihak percaya bahwa tindakan pihak lain akan membawa hasil positif untuk pihak pertama, kepercayaan dapat dikembangkan.

Pasien biasanya akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, sehingga dari rasa puas tersebut akan menghasilkan rasa kepercayaan terhadap suatu tempat dalam hal ini berhubungan dengan rumah sakit tempat pelayanan kesehatan.

Pengaruh Antara Variabel Kepercayaan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Harum.

Hasil uji terhadap variabel kepercayaan pasien terhadap loyalitas pasien menunjukkan, bahwa ada pengaruh positif antara kepercayaan pasien terhadap loyalitas pasien rawat jalan.

Menurut Akbar Mohammad Muzahid, (2011) mendefinisikan kepercayaan sebagai suatu kondisi di mana salah satu pihak yang terlibat dalam proses pertukaran yakin dengan keandalan dan integritas pihak yang lain. Dengan kata lain kepercayaan tersebut timbul karena ada keyakinan bahwa pihak yang terlibat dalam pertukaran akan memberikan kualitas yang konsisten, jujur, dan bertanggung jawab.

Hasil penelitian ini juga mendukung hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Noorjahan Parvez (2009) menunjukkan bahwa kepercayaan dan kepuasan pelanggan secara positif dan signifikan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Dan penelitian yang dilakukan oleh Yuda Adhi Akfian (2012), menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Dengan adanya kepercayaan maka akan ada suatu keyakinan yang kuat terhadap suatu produk. Kepercayaan secara jelas sangat bermanfaat dan penting untuk membangun relationship, walaupun, menjadi pihak yang dipercaya tidaklah mudah dan memerlukan usaha bersama dalam hal ini berkaitan dengan rumah sakit Harum. Seorang pasien apabila sudah percaya dengan rumah sakit ini secara tidak langsung mereka akan menjadi loyal. Sehingga dengan adanya kepercayaan yang tinggi maka akan semakin tinggi juga loyalitas seorang pasien. Variabel kepercayaan pada penelitian ini sebagai variabel intervening sehingga hal ini menunjukkan bahwa untuk melalui mencapai loyalitas seorang pasien maka harus timbul suatu kepercayaan seseorang terhadap suatu produk atau jasa, dalam hal ini adalah Rumah Sakit Harum.

c. Temuan Penelitian

Berdasarkan pada hasil analisis uji hipotesis diketahui bahwa pada hasil penelitian ini variabel kualitas pelayanan (0,003), kepuasan pasien (0,000) dan kepercayaan pasien (0,000) berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien karena nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,05.

Pada dasarnya kualitas pelayanan merupakan salah satu variabel yang dapat mempengaruhi loyalitas seorang pasien. Menghadapi persaingan di bidang layanan kesehatan ini, penyedia jasa pelayanan kesehatan dituntut untuk selalu memberikan layanan yang baik untuk meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga dapat berdampak pada loyalitas pasien. Jika kepuasan pelayanan mampu diberikan secara maksimal maka dapat meningkatkan loyalitas pasien di rumah sakit Harum. Dan setelah memanfaatkan layanan dan merasa aman ataupun nyaman setelah menggunakan produk jasa dan layanan dari rumah sakit Harum, maka pasien akan memberikan kepercayaan terhadap rumah sakit Harum. Hal tersebut yang akan membuat pasien terus memanfaatkan layanan rumah sakit dan pada akhirnya akan merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain karena merasa puas dan percaya dengan kualitas pelayanan dari rumah sakit Harum

d. Implikasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan yang paling mempengaruhi adalah penampilan para staff RS Harum rapih, karena hal pertama yang dilihat oleh pasien adalah penampilan luarnya terlebih dahulu. Sedangkan untuk variabel kepuasan pasien adalah pelayanan administrasi di RS Harum tidak berbelit-belit, sehingga hal ini sangat disukai oleh pasien karena tidak menyusahkan pasien tersebut. Sedangkan untuk variabel kepercayaan pasien yaitu RS Harum selalu menyediakan peralatan medis yang lengkap dan variabel loyalitas pasien adalah meskipun biaya perawatan di RS Harum lebih tinggi saya akan tetap memilih rumah sakit ini, karena ditunjang oleh sebab-sebab yang telah dipaparkan sebelumnya maka walaupun dengan harga yang tinggi pasien akan tetap datang ke RS Harum ini.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa salah satu factor yang menyebabkan loyalitas pasien tinggi adalah kualitas pelayanan seperti *tangibles*, *reliability* dan *empati*. Oleh sebab itu penting bagi pihak manajemen untuk meningkatkan lagi kualitas pelayanannya sehingga menjadi lebih baik lagi. Persepsi mengenai kualitas pelayanan yang baik akan berakibat pada munculnya kepuasan, kepercayaan dan bahkan loyalitas, dengan demikian akan mendukung

terlaksananya strategi rumah sakit serta tercapainya tujuan rumah sakit.

KESIMPULAN

Variabel kualitas pelayanan rumah sakit berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di unit rawat jalan RS Harum (p value = 0,000). Variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien di unit rawat jalan RS Harum (p value = 0,003). Variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepercayaan pasien di unit rawat jalan RS Harum (p value = 0,002). Variabel kepuasan pasien berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien di unit rawat jalan RS Harum (p value = 0,000). Variabel kepuasan pasien berpengaruh positif terhadap kepercayaan pasien di unit rawat jalan RS Harum (p value = 0,000). Dan variabel kepercayaan pasien berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien di unit rawat jalan RS Harum (p value = 0,000).

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar Mohammad Muzahid and Noorjahan Parvez. 2011. *Impact or Service Quality, Trust, and Customer Satisfaction on Customers Loyalty*. ABAC Journal Vol.29 No.1 : 24-38.
- Bagus. 2010, Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Dr. H. Soewondo Kendal Tahun 2010, UNDIP FKM, Semarang.
- Erviana, Okky. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Dr. Soewondo Kendal. Fakultas Ekonomi:Universitas Negeri Semarang.
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty: How to earn it, How to keep it*. USA: A Division of Simon and Schukers Inc
- Gunawan, Ketut dan Djati, Sundring Pantja. 2011. Kualitas Layanan dan Loyalitas Pasien (Studi pada Rumah Sakit Umum Swasta di Kota Singaraja-Bali). *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, Vol.13, No. 1, H. 32-39
- Keputusan Menteri kesehatan Nomor : 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 340/MENKES/PER/III/2010 tentang Klasifikasi Rumah Sakit.
- Kotler, Philip dan Keller. 2014. *Manajemen Pemasaran*. Prenhallindo, Jakarta.
- Kusumapradja R, Ni Putu, dan Ali Germas. 2013. Analisis Hubungan Antara Kualitas Pelayanan, Karakteristik Pasien, dan Hambatan Pindah Loyaitas Pasien Rawat Jalan RSUD Cibinong. Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Esa Unggul, Jakarta. Forum Ilmiah Volume 10 Nomor 1, Januari 2013.
- Lovelock, Christopher dan Wright, Lauren. 2012. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Mayer, R.C., Davis, J. H. 2010. An Integratif Model Of Organizational Trust, *Academy Of Management Review*, 30 (3) : 709-734
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, dan L.L. Berry, 2008. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, *Journal of Retailing*, Vol. 64, No. 1
- Pohan, Imbalo S. 2013. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC
- Puspita, I, 2009. Hubungan Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan dengan Citra Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Tamiang. Fakultas Ilmu Kesehatan Masyarakat. Skripsi Universitas Sumatera Utara, Medan
- Rahmawati Dewi, Ritna. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Pengguna BPJS Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya* Vol.18 No.2 Desember 2016. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Simamora, Bilson. 2012. *Memenangkan Pasar Dengan Pemasaran Efektif Dan Profitabel*. Penerbit PT Gramedia Pustaka Umum, Jakarta.
- Supranto. J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Ketiga. Rineka Cipta: Jakarta
- Zeithaml, A., et al. 2011. The Nature and Determinants of Costumer Expectations of Service. *Journal of the academy of Marketing Science*, vol. 21, page 1-12.