

# Pengaruh Kualitas Layanan Medis, Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Kebumen

**Kurnia Nur Rahmawati<sup>1</sup>**

Universitas Islam Indonesia

[Kurnianurrrrr@gmail.com](mailto:Kurnianurrrrr@gmail.com)

**Drs. Anas Hidayat, MBA., Ph. D.<sup>2</sup>**

Universitas Islam Indonesia

## ***Abstrak***

Persingan yang terjadi diantara rumah sakit umum maupun swasta menjadikan kepuasan pasien menjadi prioritas utama, dimana kepuasan pasien akan terpenuhi bila pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan mereka. Oleh karena itu rumah sakit perlu menilai faktor-faktor apa saja yang akan mempengaruhi kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sruweng Jawa Tengah yang dilihat dari dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari keandalan, daya tanggap, jaminan, empati serta bukti fisik. Jenis penelitian ini adalah survey dengan menggunakan metode deskriptif analitis, sedangkan teknik pengumpulan datanya menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada pasien rawat inap RS PKU Muhammadiyah Sruweng Jawa Tengah, yang menjadi sampel penelitian ini adalah pasien rawat inap yang telah menginap lebih dari 1 hari.

**Kata kunci** : Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Bukti Fisik dan Kepuasan Pasien

## ***Abstract***

*Competition occurs among private hospitals make patient satisfaction a top priority, which will be fulfilled when the patient satisfaction of services provided in accordance with their expectations. Therefore, hospitals need to assess what are the factors that will affect patient satisfaction. This study aims to find out and analyze the satisfaction of inpatients at PKU Muhammadiyah Sruweng Hospital in Central Java which is seen from the service quality dimension consisting of reliability, responsiveness, assurance, empathy and physical evidence. The type of this research is survey by using analytical descriptive method, while the data collection technique using questionnaires distributed to the inpatient of RS PKU Muhammadiyah Sruweng Central Java, the sample of this research is inpatients who have stayed more than 1 day.*

**Keywords** : *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy and Physical Evidence and Patient Satisfaction*

## **PENDAHULUAN**

Rumah sakit merupakan salah satu bentuk organisasi yang terdiri dari tenaga medis yang profesional dan terorganisir dengan baik yang meliputi sarana maupun prasarana kedokteran, pelayanan dari para dokter yang berkesinambungan, sifat asuh dari perawat, adanya diagnosis suatu penyakit serta cara pengobatan penyakit yang diderita (Armstrong dan Philip Kotler, 1996). Perusahaan yang mempunyai konsen dalam usaha jasa, khususnya rumah sakit harus bisa mengetahui bentuk kualitas layanan yang dapat diterima oleh pasien, baik pasien rawat inap maupun pasien rawat jalan. Kualitas layanan tentunya berkaitan langsung dengan pasien, dimana pasien merupakan obyek dari kualitas layanan. Dengan adanya kualitas layanan yang baik bisa mendorong pelanggan, pasien, maupun keluarga pasien untuk tetap menjalin hubungan dalam jangka waktu yang lama.

Rasa puas yang dirasakan oleh pasien merupakan gambaran dari kualitas layanan yang mereka dapatkan. Kualitas pelayanan ini tentunya merujuk pada tingkat kesempurnaan layanan kesehatan untuk menimbulkan perasaan puas pada diri setiap pasien, semakin sempurna kepuasan yang diterima, maka bisa dikatakan baik pula mutu pelayanan kesehatan tersebut. Sebaliknya, jika pelayanan yang diterima belum sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa bisa dikatakan tidak memuaskan atau tidak baik. Namun demikian, kualitas pelayanan yang relatif baik belum tentu selalu memberikan rasa puasa untuk pasien. Pada umumnya pasien tidak dapat menilai kompetensi teknis yang berasal dari rumah sakit atau pegawai, namun mereka menilai mutu layanan yang berasal dari karakteristik nonteknis seperti pengalaman hubungan interpersonal dan kenyamanan pelayanan rumah sakit.

Kepercayaan dalam penggunaan suatu produk atau jasa dalam hal ini berbentuk layanan yang digunakan merupakan salah satu faktor penting yang perlu diperhatikan oleh rumah sakit. Kepercayaan suatu pelanggan terhadap perusahaan atau rumah sakit merupakan titik awal dari terjadinya loyalitas. Philip Kotler dan Gary Armstrong (2008) kepercayaan adalah pikiran deskriptif yang dimiliki seseorang tentang sesuatu. Pengalaman konsumen merupakan dasar terciptanya rasa percaya dan akan mempengaruhi evaluasi konsumen dalam konsumsi, penggunaan atau kepuasan secara langsung dan kontak tidak langsung dengan merek (Cosrabile, 2000), sehingga apabila konsumen tidak percaya dengan penyedia jasa berdasarkan pengalaman yang mereka alami sebelumnya maka akan timbul rasa tidak puas (Chiou, *et al.*, 2002).

Persoalan penting yang berkaitan dengan loyalitas pasien perlu diperhatikan oleh tiap rumah sakit khususnya Rumah sakit PKU Muhammadiyah yang ada di Kebumen adalah kualitas layanan yang diukur dengan adanya kondisi fisik baik dari para pegawai maupun rumah sakit, sifat andal dalam memberikan pelayanan, daya tanggap maupun respon cepat dari perawat maupun dokter, adanya jaminan keamanan maupun kelancaran dalam proses berobat, dan adanya rasa empati terhadap pasien sehingga mampu menimbulkan kepuasan. Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan. Pelayanan adalah semua usaha yang dilakukan pegawai, perawat, maupun para dokter untuk memenuhi kebutuhan para pasien dengan jasa yang akan diberikan. Suatu pelayanan bisa dikatakan baik oleh pasien tentunya ditentukan oleh kenyataan apakah jasa yang ditawarkan dan diberikan bisa memenuhi kebutuhan dan keinginan para pasien, dengan menggunakan sudut pandang pasien tentang pelayanan yang diterima (memuaskan atau mengecewakan, juga termasuk lamanya waktu pelayanan). Kepuasan

dinilai ketika pasien pertama kali datang ke rumah sakit, sampai pasien pergi meninggalkan rumah sakit.

Dalam penelitian ini berfokus terhadap pelayanan rawat inap di rumah sakit PKU Muhammadiyah di Kebumen dan yang menjadi fokus utamanya adalah kualitas layanan medis yang diberikan, hal ini dikarenakan jumlah para pasien rawat inap yang dari hari ke hari semakin bertambah dan meningkat dan hari perawatan yang juga semakin lama tergantung dari tindakan maupun jenis penyakit yang diderita oleh pasien, sehingga pasien rawat inap merupakan sumber pangsa pasar yang besar dan diperkirakan akan terus mengalami peningkatan di masa mendatang yang bisa memberikan peningkatan pendapatan rumah sakit.

Rumah Sakit Umum Pembina Kesejahteraan Ummat (RSU PKU) merupakan rumah sakit yang didirikan oleh Muhammadiyah. Ribuan cabang rumah sakit sudah dimiliki RSU PKU di seluruh pelosok Indonesia, termasuk yang ada di wilayah Kebumen Jawa Tengah dimana di wilayah ini terdapat 2 RSU PKU yang beroperasi setiap harinya yaitu RS PKU Muhammadiyah Sruweng dan RS PKU Muhammadiyah Gombang. Diharapkan kedua Rumah Sakit tersebut mampu memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu sesuai kaidah-kaidah yang berlaku, tentunya ini sesuai dengan misi yang ingin dicapai oleh rumah sakit yaitu mengembangkan pelayanan kesehatan yang komprehensif baik fisik, jiwa, maupun spiritual, mewujudkan pelayanan yang prima, meningkatkan sumber daya insani yang kompeten dan Islami serta mewujudkan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan.

## **KAJIAN TEORI**

### **Kajian Pustaka**

#### **Pengaruh Kualitas Layanan Medis terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien**

Kualitas pelayanan rumah sakit juga diketahui berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini ditunjukkan oleh Amin dan Nasharuddin (2013). Hal yang serupa juga ditunjukkan oleh peneliti lainnya (Amrizal et al. 2014; Mongkaren 2013) yang menemukan 5 dimensi kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Kitapci et al. (2014) meneliti dan menganalisis pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, pengaruh kepuasan terhadap *word of mouth* dan *repurchase intention*. Dengan menggunakan analisis SEM, penelitian terhadap 369 pasien sebuah rumah sakit universitas di Turki ini memaparkan bahwa dari lima dimensi kualitas pelayanan, dimensi *emphaty* dan *assurance* adalah faktor yang paling dominan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pasien.

*H1: Diduga ada pengaruh dari Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan*

Tjiptono (2005) menyatakan bahwa loyalitas pasien atau pelanggan dalam hal pemasaran jasa sebagai respon yang mendasari kontinuitas, relasi dan biasanya tergambar dalam bentuk pembelian secara terus menerus dan berlanjut dari penyedia jasa yang sama atas dasar dedikasi kedalam bentuk pragmatis. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ketut Gunawan (2011) mengemukakan bahwa kualitas layanan yang terdiri tampilan fisik, empati, kehandalan, daya tanggap, jaminan berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas pasien, hal ini mendukung teori yang dikemukakan oleh Parasuraman et al. (1994), serta Caurana (2002) dan Rifai (2005) yang menemukan bahwa kualitas layanan mempunyai pengaruh terhadap loyalitas

konsumen. Patayawati et al. (2013) meneliti dan menganalisis pengaruh dari variabel kualitas pelayanan terhadap variabel loyalitas pasien RSUD Propinsi Sulawesi Selatan dengan menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM). Hasil penelitiannya menunjukkan kualitas pelayanan dengan dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Berdasarkan hasil pembahasan tersebut maka dikemukakan hipotesis penelitian adalah :

*H2: “Diduga ada pengaruh Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan”*

### **Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Konsumen / Pasien**

Wijayanti (2008) berpendapat bahwa kepuasan yang diterima oleh pelanggan dapat menaikkan intensitas pembelian ulang dari pelanggan. Terciptanya tingkat kepuasan pelanggan yang maksimal akan mendorong terbentuknya loyalitas di hati pelanggan yang sudah merasakan kepuasan. Loyalitas pelanggan bisa dikatakan sebagai satu kekuatan hubungan antara sikap relatif seseorang dan bisnis yang terus berulang. Hallowell (1996) mengatakan bahwa rasa puasa memiliki pengaruh yang positif terhadap loyalitas pelanggan. Hal serupapun dinyatakan oleh Darsono dan Wellyan (2007) bahwa kepuasan mempunyai asosiasi yang positif dengan loyalitas pelanggan, tetapi dengan catatan bahwa peningkatan kepuasan tidak akan selalu menghasilkan peningkatan loyalitas dalam nilai derajat yang sama.

*H3: Diduga ada pengaruh dari Kepuasan Konsumen berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pasien*

## **Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Konsumen / Pasien**

Teori yang mendukung hubungan kepercayaan terhadap loyalitas antara lain dikemukakan oleh Ramsey & Sohi (1997), yang menyatakan bahwa kepercayaan adalah satu elemen penting yang berpengaruh pada kualitas suatu hubungan antara penyedia jasa dengan pelanggan atau konsumen. Kepercayaan konsumen terhadap penyedia jasa ini akan terus meningkatkan nilai hubungan yang terjalin dengan penyedia jasa. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Yuli Prihatini (2006) yang menyatakan bahwa kepercayaan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian lain yang dilakukan oleh Adi Wahyu Nugroho dan Budi Sudaryanto yang menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas dalam menggunakan jasa. Berdasarkan hasil pembahasan tersebut maka dikemukakan hipotesis penelitian sebagai berikut :

*H4: Diduga ada pengaruh Kepercayaan berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pasien*

### **Landasan Teori**

Kualitas layanan merupakan suatu hal yang sangat penting dan harus diperhatikan oleh rumah sakit dalam menghadapi persaingan yang ada. Kualitas layanan adalah perbandingan dari apa yang diharapkan oleh pelanggan dengan persepsi dari layanan nyata (*actual performance*) yang mereka dapatkan dan rasakan (Parasuraman, 1985). Kualitas layanan juga diartikan sebagai persepsi konsumen secara menyeluruh baik keunggulan dan kelemahan dari organisasi dalam layanannya (Taylor dan Baker, 1994). Menurut Parasuraman, et al., (1985) ada dua hal yang menjadi faktor utama yang bisa mempengaruhi kualitas jasa tersebut yaitu jasa yang diinginkan oleh konsumen

(*expected service*) dan jasa yang diterima oleh konsumen (*perceived service*). Apabila jasa yang diterima tersebut sesuai dengan yang apa yang diinginkan oleh konsumen atau pasien, maka kualitas jasa dapat dikatakan baik dan memberikan kepuasan. Namun bila jasa yang diterima melampaui harapan konsumen atau pasien, maka kualitas jasa dikatakan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima pasien lebih rendah dari pada yang diinginkan, maka kualitas jasa akan dipersepsikan mendapatkan nilai yang buruk atau tidak memuaskan. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung dari kemampuan para penyedia jasa dalam memenuhi harapan dan keinginan konsumen maupun pasien secara konsisten.

Kepuasan merupakan bentuk reaksi emosional terhadap kualitas pelayanan yang didapatkan dan kualitas pelayanan yang didapatkan merupakan perasaan menyeluruh yang berhubungan dengan keutamaan pelayanan, bisa dikatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan yang dilihat dari kepentingan pelanggan atau konsumen dalam hal ini adalah pasien. Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah pelayanan kesehatan yang bisa memberikan rasa puas terhadap setiap pengguna jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata, serta dalam penyelenggaraannya harus tetap sesuai dengan kode etik, norma dan standar pelayanan profesi yang sudah ditetapkan.

Memahami kebutuhan maupun keinginan pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang berharga karena apabila pasien merasa puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Untuk menciptakan kepuasan pasien rumah sakit harus menciptakan dan mengelola sistem untuk



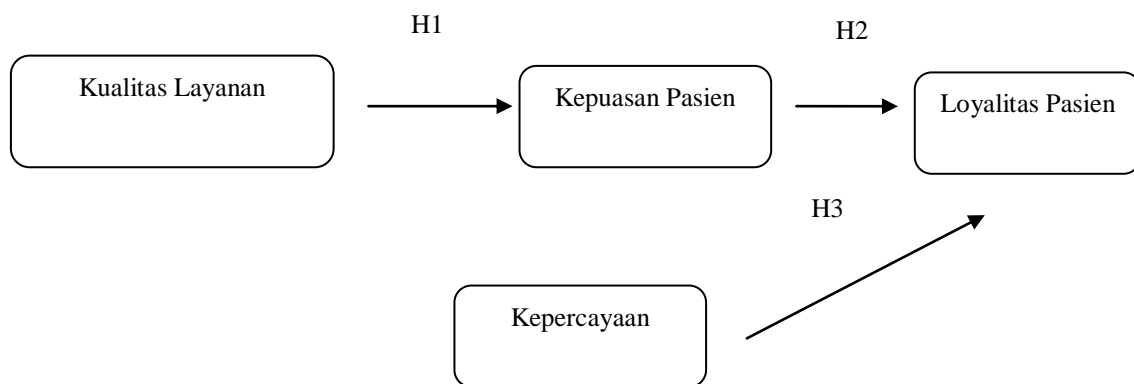
memperoleh pasien lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya agar ketika ada permasalahan kesehatan pasien akan kembali lagi ke rumah sakit.

Kepercayaan merupakan suatu kemauan atau keyakinan mitra pertukaran untuk menjalin hubungan jangka panjang untuk menghasilkan kerja yang positif (Crosby et al.,2000). Bisa dikatakan bahwa kepercayaan tersebut dapat timbul dikarenakan ada keyakinan bahwa pihak-pihak yang terlibat dalam pertukaran bisa memberikan kualitas yang jelas dan konsisten, jujur dapat dipercaya dan dapat dipertanggungjawabkan. Dengan keyakinan seperti ini akan menciptakan dan menjaga hubungan baik antara pihak-pihak yang terlibat. Kelompok terpercaya harus memiliki sifat integritas tinggi dan dapat dipercaya, yang diasosiasikan, dengan kualitas yaitu: kompeten, konsisten, adil, jujur, dapat dipertanggungjawabkan, suka menolong dan baik (Morgan & Hunt, 2004). Perawat, dokter dan para pegawai yang berada di rumah sakit PKU Muhammadiyah Kebumen mempunyai peran penting mengenai kepercayaan, karena semua informasi yang diterima pasien harus bisa sesuai dan tepat sehingga apa yang menjadi saran atau imbauan menjadi hal yang terbaik yang diterima oleh para pasien maupun keluarga pasien.

Loyalitas dapat dikelompokkan menjadi dua kelompok yaitu loyalitas merek (*brand loyalty*) dan loyalitas toko (*store loyalty*), (Sutisna,2001). Loyalitas pelanggan dapat diartikan sebagai sikap menyukai terhadap suatu merek yang direpresentasikan dalam pembelian yang tetap dan terus menerus terhadap merek itu sepanjang waktu. Sedangkan pengertian lain ada yang menyatakan bahwa loyalitas pelanggan adalah suatu ukuran kesetiaan dari pelanggan dalam menggunakan suatu merek produk atau merek jasa pada kurun waktu tertentu pada kondisi dimana sebenarnya terdapat banyak pilihan produk ataupun jasa yang dapat memenuhi kebutuhannya dan pelanggan juga

memiliki kemampuan memperolehnya dengan mudah (Setiawan, 2011). Tingkat kesetiaan pelanggan terhadap suatu barang atau jasa tertentu tergantung dari beberapa faktor, seperti besarnya biaya untuk berpindah ke barang atau jasa yang lain, kuantitas atau pelayanan dari jenis barang atau jasa pengganti, adanya kesamaan mutu, adanya risiko perubahan biaya akibat barang atau jasa pengganti. Odabası (2004), mengatakan bahwa loyalitas pelanggan sebagai bentuk kecenderungan, keinginan dan perilaku memilih bisnis yang sama dengan jumlah yang teratur untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhannya atau membeli merek yang sama secara berulang-ulang padahal pelanggan memiliki banyak pilihan.

Dari penjabaran kajian pustaka dan landasan teori di atas, maka dapat disusun kerangka pikir seperti Gambar 1 berikut ini:



**Gambar 1 Kerangka Penelitian**

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini terbatas pada penelitian mengenai pengaruh kualitas layanan, kepercayaan dan kepuasan terhadap loyalitas pasien rawat inap di RS PKU Muhammadiyah Kebumen Jawa Tengah sehingga subjek penelitian ini adalah pasien

yang dirawat inap di RS PKU Muhammadiyah Kebumen Jawa Tengah. Dalam penelitian ini populasi yang dimaksudkan adalah keseluruhan pasien rawat inap di kelas 1 PKU Muhammadiyah Kebumen yang memenuhi kriteria. Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian dari populasi penelitian, teknik penentuan sampel dilakukan dengan cara purposive sampling/ judgment sampling yaitu tehnik penetapan sampel dengan cara memilih sampel yang dikehendaki oleh peneliti. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 200 responden. Metode pengumpulan data dengan kuesioner dan menganalisa datanya dengan menggunakan regresi linier berganda dengan analisis jalur dengan menggunakan SPSS.

## **DEFINISI OPERASIONAL**

Kualitas Layanan (X1), Pada mulanya, Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1985) melakukan penelitian pada sejumlah industri jasa seperti perbankan, jasa kartu kredit, reparasi dan pemeliharaan, serta jasa telepon dan berhasil mengidentifikasi sepuluh dimensi pokok kualitas layanan yaitu : bukti fisik, reliabilitas, responsifitas, persaingan, kredibilitas, akses, norma kesopanan, komunikasi, keamanan, serta adanya kemampuan mamahami konsumen atau pasien. Namun pada penelitian berikutnya yang dilakukan oleh Parasuraman, et al., (1988) telah menyempurnakan dan merangkumnya menjadi 10 dimensi. Akses, komunikasi, dan kemampuan memahami konsumen dikategorikan sebagai empati (*empathy*). Sedangkan kesopanan, kompetensi, kredibilitas, dan keamanan digabungkan menjadi jaminan (*assurance*). Dengan demikian terdapat 5 dimensi utama dalam menilai kualitas layanan.

Kepercayaan (X2), Philip Kotler dan Gary Amstrong (2008) kepercayaan adalah pikiran deskriptif yang dimiliki seseorang tentang sesuatu. Kepercayaan menurut Abdul

Naved Tariq (2009) adalah layanan yang diberikan sesuai dengan apa yang telah ditawarkan oleh penyedia layanan jasa, yang kedua adalah perusahaan tersebut adalah perusahaan yang terpercaya dan tidak banyak berita negatif mengenai penyedia jasa yang digunakan.

Kepuasan (Y1), Tjiptono (2000), mengatakan bahwa kualitas layanan berhubungan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas menimbulkan suatu dorongan kepada pelanggan untuk terus menjalin ikatan hubungan yang kuat dan terjaga dengan perusahaan atau penyedia jasa. Dalam jangka panjang nanti, ikatan hubungan seperti ini bisa membuat perusahaan memahami dengan mudah dan seksama harapan apa yang diinginkan oleh pasien serta kebutuhan mereka. Dengan begitu perusahaan atau penyedia layanan dapat menciptakan dan meningkatkan kepuasan pasien dengan memaksimalkan pengalaman pasien yang bersifat menyenangkan dan meminimalkan pengalaman pasien yang bersifat kurang menyenangkan.

Loyalitas (Y2), Pengertian pelanggan yang mempunyai sifat loyal menurut griffin (2003) adalah *“a loyal customer is one who makes regular repeat purchases, purchase across product and service lines, refers others and demonstrates an immunity to the pull of the competition”*. Hal ini menyatakan bahwa ciri pelanggan yang loyal adalah ketika pelanggan dengan berulang-ulang membeli dan menggunakan produk atau jasa pada perusahaan yang sama, tetap menggunakan produk atau jasa yang sama walaupun ada penawaran dari perusahaan lain dan ikut serta dalam mempromosikan produk atau jasa kepada orang lain tentang kepuasan yang didapat dari perusahaan tersebut.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

**Tabel 1 Hasil Uji t**

		Coefficients <sup>a</sup>					Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
Model	B	Std. Error	Beta					
1	(Constant)	1,105	,273		4,049	,000		
	X1	,209	,104	,202	2,001	,047	,309	3,235
	X2	,314	,059	,347	5,342	,000	,746	1,341
	Y1	,207	,101	,193	2,042	,042	,352	2,839

a. Dependent Variable: Y2

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas. Berdasarkan penelitian dapat dilihat bahwa nilai t hitung kualitas layanan (X1) sebesar 2,001 dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas.

Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas. Berdasarkan penelitian dapat dilihat bahwa nilai t hitung Kepuasan (Y1) sebesar 2,042 dengan signifikansi  $0,001 < 0,05$ . Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas.

Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas. Berdasarkan penelitian dapat dilihat bahwa nilai t hitung kepercayaan (X2) sebesar 5,342 dengan signifikansi  $0,001 < 0,05$ . Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas.

### Pembahasan

Variabel kualitas layanan medis yang dilihat atas lima indikator, yaitu: 1) bukti fisik, 2) keandalan, 3) ketanggapan, 4) jaminan, dan 5) empati dimana keseluruhan indikator ini akan digunakan berdasar pada tingkat kepentingan layanan dari RS PKU Muhammadiyah Kebumen yang diambil dari berbagai sumber terkait penelitian. Hasil analisis regresi secara parsial yang telah dilakukan juga menunjukkan adanya pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel kualitas layanan medis terhadap kepuasan dan

loyalitas. Dikatakan signifikan dilihat dari tabel t hitung kualitas layanan terhadap kepuasan sebesar 19,06 dan t hitung kualitas layanan terhadap loyalitas sebesar 2,001 dengan signifikansi  $0,001 < 0,05$ .

Hasil regresi secara parsial melalui uji t maka memperoleh hasil bahwa variabel kepuasan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas. Signifikannya kepuasan terhadap loyalitas artinya besar kecilnya nilai kepuasan berpengaruh terhadap besar kecilnya nilai loyalitas pasien. Dikatakan signifikan dilihat dari tabel t hitung kepercayaan 2,042 dengan signifikansi  $0,001 < 0,05$ . Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas. Nilai kepuasan yang tinggi berarti diikuti nilai loyalitas yang tinggi begitupun sebaliknya.

Hasil regresi secara parsial melalui uji t maka memperoleh hasil bahwa variabel kepercayaan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas. Signifikannya kepercayaan terhadap loyalitas artinya besar kecilnya nilai kepercayaan berpengaruh terhadap besar kecilnya nilai loyalitas pasien. Dikatakan signifikan dilihat dari tabel t hitung kepercayaan 5,342 dengan signifikansi  $0,001 < 0,05$ . Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas. Nilai kepercayaan yang tinggi berarti diikuti nilai loyalitas yang tinggi, sebaliknya juga nilai kepercayaan yang rendah juga berarti diikuti nilai loyalitas yang rendah.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan analisis dan pembahasan tentang pengaruh kualitas layanan medis, kepercayaan dan kepuasan terhadap loyalitas pada pasien rawat inap rumah sakit PKU Muhammadiyah Kebumen, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas layanan medis terhadap kepuasan dan loyalitas pada pasien rawat inap RS PKU Muhammadiyah Kebumen. Hal ini berarti semakin tinggi kualitas layanan medis rumah sakit maka semakin meningkat kepuasan dan loyalitas pasien.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepuasan terhadap loyalitas pada pasien rawat inap RS PKU Muhammadiyah Kebumen. Hal ini berarti semakin tinggi kepuasan pasien maka semakin meningkat pula loyalitas pasien terhadap rumah sakit.
3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepercayaan terhadap loyalitas pada pasien rawat inap RS PKU Muhammadiyah Kebumen. Hal ini berarti semakin tinggi kepercayaan pasien maka semakin meningkat pula loyalitas pasien terhadap rumah sakit.

## **SARAN**

Berdasar kesimpulan di atas, selanjutnya dapat diusulkan saran yang diharapkan akan bermanfaat bagi pengelola RS PKU Muhammadiyah Kebumen berkaitan dengan pengaruh kualitas layanan medis, kepercayaan dan kepercayaan terhadap loyalitas pasien yaitu sebagai berikut:

1. Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Kebumen sebaiknya lebih meningkatkan lagi kelima faktor kualitas layanan, khususnya pada variabel *responsiveness* / daya tanggap dikarenakan sulitnya petugas rumah sakit PKU Muhammadiyah Kebumen bila dimintai bantuan dan kurang cepat dalam melayani keinginan pasien. Demikian variabel lainnya tetap juga harus dipertahankan agar kepuasan dan meningkatkan loyalitas pasien.

2. Strategi yang harus diterapkan untuk Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Kebumen, salah satunya adalah Pimpinan dapat memberikan suatu pelatihan kepada petugas Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Kebumen seperti pemberian contoh dalam melayani pasien, cara melaksanakan dan menjalankan tugasnya, serta pemberian contoh bagaimana cara menanggapi dan berkomunikasi yang baik kepada pasien. Hal ini diperlukan agar pasien bisa mendapatkan kepuasan selama ataupun setelah berobat di RS agar loyalitas pasien meningkat.

3. Faktor kepercayaan dari pasien terhadap pegawai rumah sakit secara keseluruhan menjadi hal yang penting untuk itu perlu adanya seminar-seminar atau *workshop* yang diharapkan dapat menjadi penambah wawasan dalam dunia kesehatan, kemajuan teknologi, dan perkembangan penyakit-penyakit yang saat ini semakin luas penyebarannya. Sehingga kepercayaan mengenai kualitas perawat bisa tumbuh dan memberikan loyalitas pasien.

5. Bagi peneliti-peneliti yang terkait, terbuka peluang untuk mengembangkan penelitian ini untuk menjadi lebih baik. Baik menggunakan variabel-variabel lain di luar faktor kualitas layanan, dimana dapat membantu memperjelas tentang kepuasan dan loyalitas pasien lebih dalam.



## DAFTAR PUSTAKA

- A.A, Gde Muninjaya. (2004). *Manajemen Kesehatan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Akbar, M.M and Parvez. (2009). *Impact of Service Quality, Trust, and Customer Satisfaction Loyalty*, ABAC Journal, Vol. 29, No.1.
- American Public Health Association, P. H. (2013). *The definition and practice of public health nursing : A statement of the public health nursing section*. Washington: American Public Health Association
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arisutha, Damartaji, (2005). *Dimensi Kualitas Pelayanan*. Penerbit Gramedia Pustaka, Jakarta.
- Aviliani, R dan Wilfridus, L. (1997). *Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan*. Usahawan, No. 5
- Azwar, A, (1994). *Program Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan (Aplikasi Prinsip Lingkungan Pemecahan Masalah)*, Yayasan penerbit IDI Jakarta.
- C. Mowen, John. Michael Minor. (2002). *Perilaku Konsumen*. Jakarta. Erlangga.
- Darsono, Licer Indahwati, Wellyan, A.Y.(2007). *Kontribusi Perceived Service Quality Truth, Satisfaction dalam Membentuk Loyalitas Mahasiswa. The 1 st PPM Nasional Conference Of Manajemen Received "Manajemen di Era Globalisasi"*. Jakarta.
- Depkes RI. (1998). *Standar Pelayanan dan Asuhan Keperawatan di Rumah Sakit*. Jakarta: Departemen Kesehatan RI.
- Fitzsimons, James A., Fitzsimmons, Mona J, (2006). *"Service Management: operations, strateegy, and information technology"*. McGraw Hill.
- Ghozali, I. (2009). *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 19 Semarang* : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Gaspersz, Vincent, (2003). *Manajemen Bisnis Total - Total Quality Management*. Penerbit PT.Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Gonroos, C,. (2000). *Service Management and Marketing, Published by Jhon Wiley and Sons Ltd, England*
- Haque, Paul, Haris, Paul, (1995). *Sampling dan Statistika*, Jakarta : PT.Pustaka Binaman Pressindo.
- Hair, J.F.,et al, (2006). *Multivariate Data Analysis 6<sup>th</sup> Ed*. New Jersey: Pearson Education
- Haryanto, O dan Ollivia. (2009). *Pengaruh Faktor Pelayanan Rumah Sakit, Tenaga Medis, dan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Intensi Pasien Indonesia Untuk Berobat di Singapura* dalam Jurnal Ekonomi Bisnis No. 2 Vol. 14, Agustus 2009
- Jogiyanto. (2007). *Sistem Informasi Keperilakuan*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi Offset
- Koentjaraningrat. (1993). *Metode-metode Penelitian Masyarakat*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Kotler, Philip. (2007). *Manajemen Pemasaran Jilid 1 dan 2 (Terjemahan Benjamin Molan)*. Jakarta : Prenhallindo

- Kountur, Ronny. (2007). *Metode Penelitian untuk penulisan Skripsi dan Tesis*, edisi revisi. Jakarta : penerbit PPM
- Kurtz, L, David, and Kenneth, E. Clow, (1998). *Service Marketing*, John Wiley & Sons, New York.
- Lestari, TRP, (2004). *Pemasaran Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Sebagai Upaya Menciptakan Image Positif di Masyarakat*, Jurnal Manajemen Administrasi Rumah Sakit Indonesia, Universitas Indonesia, Jakarta
- Loho, Beni. (1988). *Kepuasan Pasien/keluarga terhadap penampilan upaya pelayanan rawat inap RS R. K. Charitas Palembang*. Thesis. Pascasarjana FKM UI Depok.
- Margaretha, (2003). *Kualitas Pelayanan: Teori dan Aplikasi*. Penerbit Mandar Maju, Jakarta.
- Martul, Shadiqqin, (2004). *Implementasi Dimensi Kualitas Pelayanan Konsumen*. Penerbit Sinar Grafika, Jakarta.
- Mauludin, Hanif. (2001). *Analisis Kualitas Pelayanan, Pengaruhnya Terhadap Image (Studi Pada Penderita Rawat Inap RSUD. DR. R. Koesma Tuban)*. Jurnal Penelitian Akuntansi, Bisnis dan Manajemen, Vol. 7, No. 1.
- Nasution, M.N. (2005). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, Jakarta: Ghalia Indonesia
- Nugroho, Adi Wahyu, (2013). *Pengaruh Kinerja Layanan, Kepercayaan, dan Kepuasan terhadap Loyalitas Konsumen dalam menggunakan Jasa Pengiriman Barang (Studi Kasus di Hira Cargo Cabang Semarang)*. Diponegoro Jurnal of Management, Vol 2, No.3.
- Nursalam. (2001). *Pendekatan praktis metodologi Riset Keperawatan*. Jakarta. Info Medika
- Parasuraman, A. Valerie, (2001). (Diterjemahkan oleh Sutanto) *Delivering Quality Service*. The Free Press, New York.
- Patria Jati, Sutopo, (2009). *Beberapa Konsep Dasar tentang Manajemen Rumah Sakit*. Jakarta
- Persatuan Perawat Nasional Indonesia. (2005). *STANDAR KOMPETENSI PERAWAT INDONESIA*. Jakarta: Bidang Organisasi Pengurus Pusat PPNI.
- Pohan, I, (2003). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*, EGC, Jakarta
- Prasetijo, R, Ihalauw, JJOI, (2004). *Perilaku Konsumen*, Penerbit Andi, Yogyakarta
- Prihatni, Yuli . (2006). *Evaluasi program penjurusan SMA di SMAN 11 dan SMA BOPKRI Yogyakarta*. Jurnal Penelitian dan Evaluasi Pendidikan. Himpunan Evaluasi Pendidikan Indonesia, VIII (2).
- Rambat, Lupiyoadi, dan A. Hamdani, (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta: Salemba Empat
- Rangkuti, Freddy. (1999). *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Ramsey, Rosemary & Ravipreet S. Sohi (1997), *Listening to Your Customers: The Impact of Perceived Salesperson Listening Behavior on Relationship Outcomes*, Journal of the Academy of Marketing Science, Vol.25, No. 2.
- Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang RI Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit*.

- Reynolds, K.E. dan Beatty, S.E. (1999). *Customer benefits and company consequences of customer-salesperson relationship in retailing*. Journal of Retailing. Vol. 75.
- Salim, Abbas. (2007). *Asuransi dan Manajemen Risiko*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Sani Supriyanti, Achmad dan Vivin Maharani. (2013). *Metodologi Penelitian Manajemen Sumber Daya Manusia*. Malang: UIN-Maliki Press.
- Schnaars, Steven P. (1991). *Marketing Strategy : A customer Driven Approach*. 2nd ed. New York: The Free Press.
- Silalahi, Ulbert. (2007). *Studi tentang ilmu administrasi konsep, teori dan dimensi*. Bandung: Sinar Baru Algesindo
- Singarimbun, Masri & Sofyan Effendi, (1995). *Metode Penelitian Survei*, Edisi Revisi, PT. Pustaka LP3ES, Jakarta
- Situmorang, H, (2006). *Analisis Persepsi Masyarakat Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan di RSUD Kabanjaha Kabupaten Karo*, Tesis, SPS, USU, Medan
- Soedarmono, S. (2000). *Reformasi Perumahan Indonesia. Bagian Penyusunan Program dan laporan Ditjen Pelayanan Medik*. Departemen Kesehatan RI-WHO, Jakarta
- Stemvelt, Robert C., (2004). (Diterjemahkan oleh Purwoko) *Perception of Service Quality*. Allyn and Bacon, Massachusetts.
- Sugiyono, E. Wibowo. (2001). *Statistika Penelitian*, Edisi I, Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono, (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta
- Suryani, Tatik (2012). *Perilaku Konsumen : Implikasi pada Strategi Pemasaran. Edisi Pertama*. Penerbit: Graha Ilmu
- Tariq, Abdul Naveed dan Nadia Moussaoui. (2009). *The Main Antecedent of Customer Loyalty in Moroccan Banking Sector*. International Journal of Business and Management Science, Vol. 2.
- Taylor, S. A. and T. L. Baker. (1994). *An Assessment of the Relationship Between Service Quality and Customer Satisfaction in the Formation of Consumer Purchase Intention*. Journal of Retailing
- Tjiptono, F, (2004). *Manajemen Jasa*, Andi Offset, Yogyakarta
- Widajat,. Rochmandji, (2011). *Hospital Strategi, Inovasi Untuk Unggul di Tengah Persaingan*. Penerbit : Gramedia, Jakarta
- Wijono, J, (2000). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, Airlangga University Press, Surabaya
- Zeithmal, Valarie A, Parasuraman, A, Berry, LL, (1990). *Delivering Quality Service Balancing Customer Perceptions and Expectations*, New York