



ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN, FASILITAS, CITRA RUMAH SAKIT, KEPUASAN PASIEN DALAM RANGKA MENINGKATKAN LOYALITAS PASIEN (Studi Pada Pasien Rawat Inap RSUD Tugurejo Semarang)

Lyrissa Gisela Sharon, Suryono Budi Santoso¹
e-mail: gisselasharon@yahoo.com

Departemen Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro
Jl. Prof. Soedharto SH Tembalang, Semarang 50275, Phone: +622476486851

ABSTRACT

The background of this research is the increasing number of complaints of inpatients, especially on the quality of services and facilities. The growing number of complaints leads to dissatisfaction and will affect patient loyalty. The purpose of this study is to determine the effect of service quality, facilities hospital image, patient satisfaction on the loyalty of RSUD Tugurejo's Semarang inpatients.

Technique that used in this research is Non-Probability Sampling with Purposive Sampling approach, which has ever used inpatient services of RSUD Tugurejo in 2016, who is appropriate to be a sample. The collection of data obtained through 182 inpatients, with the aim of knowing the responses of respondents on the variables studied by questionnaire tool, using Likert 1-10 scale. Data analysis and interpretation techniques using SEM (Structural Equation Modeling), according to the model developed in this study, the operation through Amos version 22.0 program.

The results showed that service quality has a positive and significant effect on hospital image, service quality has a positive and significant effect on patient satisfaction, service quality has a positive and significant effect on patient loyalty. Facilities has a positive and significant effect on service quality, facilities has a positive and significant effect on hospital image, facilities has a positive and significant effect on patient satisfaction. Hospital image has a positive and significant effect on patient loyalty. Patient satisfaction has a positive and significant influence on patient loyalty

Keywords: service quality, corporate image, hospital image, facility, customer satisfaction, patient satisfaction, customer loyalty, patient loyalty.

PENDAHULUAN

. Pemerintah terus mendukung pertumbuhan industri barang maupun jasa. Selain untuk kesejahteraan juga demi peningkatan perekonomian. Begitu pula dengan industri penyedia layanan kesehatan khususnya rumah sakit. Pemerintah berusaha menjamin tersedianya rumah sakit bersama pihak swasta agar dapat memenuhi kebutuhan primer masyarakat yaitu kesehatan. Menurut WHO (*World Health Organization*), rumah sakit adalah suatu bagian menyeluruh (integrasi) dari organisasi medis, berfungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), memberikan pelayanan kesehatan lengkap kepada masyarakat baik kuratif (penyembuhan penyakit), rehabilitatif, maupun pencegahan penyakit (preventif) dimana *output* layanannya menjangkau pelayanan keluarga dan lingkungan. Rumah sakit yang semakin banyak muncul memudahkan masyarakat mendapatkan layanan kesehatan. Di lain pihak, peningkatan jumlah rumah sakit tersebut menjadi tantangan bagi pengelola untuk memberi dedikasi yang terbaik bagi pasiennya agar tercipta citra rumah sakit positif dan tidak beralih pada rumah sakit lain.

Taraf pendidikan dan pengetahuan yang makin baik menyebabkan kebutuhan masyarakat mendapat pelayanan berkualitas, bukan sekedar mendapatkan barang. Persaingan antar rumah sakit yang semakin ketat bahkan dengan puskesmas maupun klinik dapat dimenangkan dengan rumah sakit yang berorientasi pada pasien sebagai pembeli jasa kesehatan (Nurullah dkk, 2013). Dengan

¹ Corresponding author

demikian, penting untuk mengoptimalkan jasa rumah sakit khususnya sesuai dengan standar kode etik rumah sakit (KODERSI). Rumah sakit yang menjalankan aktivitas pelayanan sesuai bahkan melebihi standar dapat dipercaya masyarakat sebagai wadah mengelola kesehatan dan memiliki nilai lebih dibanding rumah sakit lain atau jasa kesehatan yang tidak sesuai KODERSI. Hal tersebut berarti rumah sakit yang memberi layanan berkualitas yang penting demi mendapat kepuasan pasien dan mempertahankan pasiennya.

Saat ini, organisasi yang gencar mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pelanggan bukan hanya organisasi manufaktur atau jasa pada umumnya, tetapi di Indonesia, institusi rumah sakit pun sedang gencar dalam mengelola manajemennya demi pertumbuhan loyalitas pasien. Salah satunya ialah Rumah Sakit Umum Daerah Tugurejo (RSUD Tugurejo) Semarang yang merupakan rumah sakit milik Pemerintah Provinsi Jawa Tengah Kelas B. Salah satu rumah sakit yang berorientasi pada pasiennya ini memiliki visi rumah sakit prima, mandiri, dan terdepan dalam pelayanan. RSUD Tugurejo berupaya meningkatkan mutu layanannya di seluruh jajaran rumah sakit (Hospital wide quality improvement).

Data jumlah pasien rawat inap RSUD Tugurejo tertinggi adalah pada Maret 2016, tetapi pada bulan selanjutnya mengalami penurunan. Selanjutnya, bila dibandingkan dengan jumlah kunjungan pasien tahun 2015, jumlah kunjungan pasien rawat inap mengalami penurunan 6,005% (23.029 pasien di tahun 2015, dan 21.646 di tahun 2016). Jika hal ini dibiarkan terus maka pasien RSUD Tugurejo akan memilih menggunakan layanan kesehatan rumah sakit lain.

Pengguna layanan kesehatan RSUD Tugurejo menurut data yang didapa, lebih banyak yang menggunakan penjamin BPJS dibanding penjamin umum, dengan perbandingan 1 : 4,77 (total penjamin umum 3.012 dibanding total penjamin BPJS 14.376). Kondisi ini salah satunya diakibatkan faktor rumah sakit negeri milik pemerintah sehingga pasien BPJS akan lebih sering dirujuk ke rumah sakit ini. Masyarakat-penjamin-umum jumlahnya jauh lebih sedikit dari total pasien rawat inap rumah sakit tugurejo. Hal ini dapat diindikasikan karena masyarakat umum cenderung lebih memilih rumah sakit lain dibanding RSUD Tugurejo.

Tren keluhan pasien rawat inap berdasarkan data RSUD Tugurejo meningkat. Keluhan terbanyak ditujukan kepada bidang penunjang (39 keluhan), pelayanan (36 keluhan), dan keperawatan (19 keluhan). Melihat jumlah keluhan tahunan dengan jumlah sedikit dalam setahun, dipersepsikan bahwa pasien masih kurang terbuka dalam mengungkapkan aspirasinya, atau tidak mengerti metode penyampaian keluhan, atau tidak tersedia atau kurang terlihatnya kotak saran / keluhan.

Berangkat dari data dan latar belakang mengenai ketatnya persaingan akibat menjamurnya layanan kesehatan, maka penulis tertarik untuk meneliti mengenai tingkat loyalitas pasien di RSUD Tugurejo berdasarkan kualitas layanan, fasilitas, citra rumah sakit, dan kepuasan serta analisis masing-masing pengaruh sehubungan dengan loyalitas pasien tersebut.

KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

Makna sederhana loyalitas adalah pelanggan yang setia menggunakan produk perusahaan atau menggunakan layanan perusahaan. Loyalitas pelanggan di definisikan oleh Lee, et al, (2000) dengan keterlibatan *word-of-mouth* untuk merekomendasikan kepada orang lain dan kemungkinan peningkatan pembelian, sama baik dengan mengulangi pembelian barang atau jasa yang ditawarkan oleh perusahaan. Bagi perusahaan loyalitas pelanggan dapat dijelaskan dalam tiga hal, yaitu (1) kesetiaan diperlihatkan oleh perilaku konsumen melakukan pembelian berulang (2) kesetiaan yang diindikasikan dengan sikap konsumen terhadap perusahaan termasuk pilihan dan komitmen terhadap perusahaan (3) kombinasi dari perilaku dan sikap konsumen (Oliver, 1999).

Dengan demikian beberapa faktor yang perusahaan jasa perlu dioptimalkan sehingga pelanggannya menjadi loyal yaitu kualitas layanan, fasilitas, citra rumah sakit, dan kepuasan pelanggan.

Hubungan antara Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien

Kunci sukses perusahaan jasa yang berfokus pada konsumen adalah dengan memonitor nilai yang dibuat konsumen pada kualitas layanan yang disuguhkan perusahaan (Hashim Zameer *et al*, 2015). Kualitas layanan perusahaan yang memenuhi harapan konsumennya akan menimbulkan pernyataan mental yaitu kepuasan (Ernest Emeka and Ike, 2015). Ladhari (2009), Dahiyat et al.

(2011) and Samen et al. (2013) berdasarkan hasil penelitiannya mengungkapkan bahwa kualitas layanan merupakan antiseden penting bagi kepuasan pelanggan. Hal ini diperkuat oleh Szymanski, dan Henard, 2001 dalam Fatma Demirci (2013) yang menyatakan bahwa secara umum, kepuasan pelanggan dikenal sebagai hasil dari kualitas layanan, yang artinya memiliki hubungan pada kualitas yang diberi layanan jasa pada konsumen secara positif. Tingkat dari kepuasan pelanggan diyakini searah dengan tingkat kualitas layanan jasa yang dirasakan setelah konsumsi.

Kualitas layanan dengan kelima dimensinya Berry, Zeithaml, dan Parasuraman (1985), yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliable* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati) secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan (Wang dan Sieh, 2006). Atas pengaruh antar variabel tersebut, maka dibuat hipotesis sebagai berikut:

H1 : Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

Hubungan antara Kualitas Layanan dengan Loyalitas Pasien

Kualitas layanan yang baik, yang mempertemukan layanan dengan harapan konsumen akan menghasilkan loyalitas pelanggan (Hashim Zameer *et al*, 2014). Tjiptono (2005:145) mengungkapkan kematangan kualitas layanan adalah aspek vital bagi pertahanan perusahaan jangka panjang dan merupakan keunggulan bersaing bagi perusahaan.

Persaingan pada sektor jasa semakin ketat, untuk itu perusahaan jasa perlu menyusun strategi dengan faktor yang kuat untuk mempertahankan pelanggannya sehingga loyal pada perusahaan dan tidak beralih pada perusahaan lain. Faktor tersebut salah satunya adalah kualitas layanan (Rehman, 2012). Ernest Emeka (2015) mengungkapkan untuk menciptakan loyalitas pelanggan yang tinggi, perlu untuk meningkatkan kualitas layanan. Oleh hubungan antar variabel tersebut, dapat dibuat hipotesis sebagai berikut :

H2: Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien.

Hubungan antara Kualitas Layanan dan Citra Rumah Sakit

Citra merupakan gambaran mental yang muncul saat menyebutkan nama perusahaan. Citra tersebut sebagai hasil dari menilai penyedia layanan (Apostolos G *et al*, 2014). Layanan yang berkualitas menimbulkan kesan yang baik dibenak konsumen yang selanjutnya bila kualitas layanan tersebut dipertahankan bahkan ditingkatkan akan melekat dibenak masyarakat bahwa perusahaan tersebut baik. Berdasarkan hubungan antar variabel tersebut, dibuat hipotesis sebagai berikut :

H3: Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap citra rumah sakit.

Hubungan antara Fasilitas dan Kepuasan Pasien

Fasilitas adalah sarana-prasarana guna pelaksanaan fungsi yang lancar serta memberi kemudahan dalam bertransaksi yang disediakan oleh pemerintah maupun swasta pada masyarakat (Suharso dan Retnoningsih, 2006). Kelancaran pelaksanaan fungsi dan konsumen-karyawan yang mudah dalam proses transaksi memberi kenyamanan sehingga kepuasan pelanggan tercipta. Kotler (2009) menyatakan fasilitas yang tersedia untuk memenuhi kebutuhan, kenyamanan, dan memberi kemudahan bagi pengguna jasa sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Wahyu Kartika Aji dalam penelitiannya tentang kepuasan pasien di klinik As Shifa Bekasi, dan Puji Wahyuningrum dalam penelitiannya mengenai kepuasan pasien di rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Ungaran. menyatakan bahwa fasilitas mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Pihak pengelola yang menempatkan sarana-prasarana, menyediakan fasilitas disimpulkan oleh Masruri dan Merliani (2012) dan Haryanto (2013) dalam penelitiannya bahwa dipengaruhi oleh fasilitas yang memadai. Berdasarkan hubungan antar variabel tersebut dibuat hipotesis sebagai berikut :

H4 : Fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

Hubungan Fasilitas dengan Kualitas Layanan

Pada penelitian mengenai fasilitas pelayanan terhadap kualitas layanan oleh Mukhadiono dkk (2011) menyatakan bahwa fasilitas yang selalu ditingkatkan merupakan usaha pemerintah

dalam memenuhi kualitas layanan bagi masyarakat. Penggunaan fasilitas yang tidak efektif menggambarkan kualitas layanan yang disediakan masih rendah Mukhadiono dkk (2011).

Fasilitas kesehatan yang lengkap, obat-obatan, sistem kesehatan, dll merupakan komponen kualitas layanan yang penting (PAIMAN, 2005). Fasilitas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas layanan. Fasilitas yang memadai membuat petugas lebih mudah dalam bekerja sehingga pelayanan kepada pasien akan semakin lancar (Mukhadiono dkk, 2011). Dalam hal ini, berarti semakin memadai fasilitas yang disediakan oleh pengelola akan meningkatkan kualitas layanan perusahaan tersebut. Berdasarkan hubungan antar variabel tersebut, dibuat hipotesis sebagai berikut :

H5 : Fasilitas berpengaruh positif terhadap kualitas layanan.

Hubungan antara Fasilitas dengan Citra Rumah Sakit

Hal yang tidak kalah penting untuk menyampaikan jasa dengan baik yaitu ketersediaan fasilitas. Fasilitas yang memadai menjadikan aktivitas layanan lancar dan meminimalisir hambatan juga memberi kesan yang baik pada konsumen. Konsumen menjadi mudah dan lancar dalam bertransaksi. Dengan meningkatkan fasilitas akan mengecilkan kemungkinan resiko sehingga citra perusahaan terjaga (Andreassen *et al*, 1988). Citra yang baik merupakan persepsi mental yang muncul dari pengalaman bertransaksi yang lancar dengan fasilitas yang memadai. Berdasarkan hubungan antar variabel tersebut dibuat hipotesis sebagai berikut :

H6 : Fasilitas berpengaruh positif terhadap citra rumah sakit.

Hubungan Citra Rumah Sakit dengan Loyalitas Pelanggan

Kotler, Philip (1997b:208) menyatakan citra yang merupakan seperangkat keyakinan dan kesan seseorang terhadap suatu objek menentukan sikap seseorang terhadap objek tersebut. Sikap tersebut dinamakan loyalitas. Citra perusahaan dipercaya sebagai faktor penting yang meningkatkan loyalitas pelanggan (Ladhari, *et al* 2011). Selanjutnya Wu (2011) mengungkapkan bahwa citra rumah sakit secara langsung maupun tidak langsung mempengaruhi kesetiaan pelanggan. Berdasarkan hubungan antar variabel tersebut dibuat hipotesis sebagai berikut :

H7 : Citra rumah sakit berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien.

Hubungan antara Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan

Pada tahun 2009, Zeithaml menyatakan bahwa jika konsumen puas dan senang dengan layanan jasa yang didapatkan maka perilaku yang selanjutnya terlihat adalah loyalitas, kemauan untuk membayar lebih, dan menyebar berita positif tentang perusahaan.

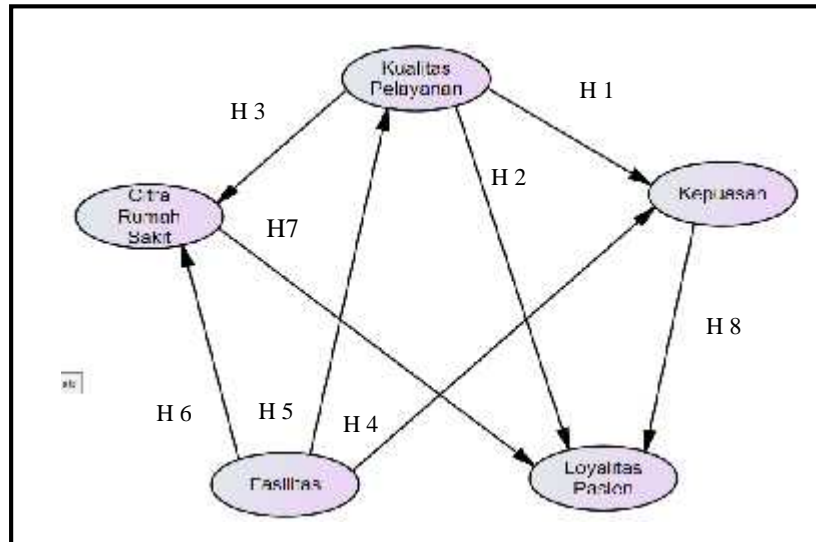
Setelah pasien menggunakan jasa rumah sakit maka akan timbul emosi dari pasien. Emosi yang positif menunjukkan kepuasan. Selnes (1993) menyatakan kepuasan tersebut akan mempengaruhi sikap dan akan cenderung setia terhadap perusahaan yang membuatnya puas tersebut. Kepuasan pasien memberi dampak baik bagi rumah sakit. Dengan puasnya pasien, maka pasien menjadi loyal pada rumah sakit.

Chahal dan Mehta, (2013) menyatakan bahwa kepuasan pasien merupakan komponen penting untuk dikaji karena kepuasan konsumen mengukur bagaimana kualitas layanan rumah sakit, dan kualitas perawatan dirumah sakit guna meningkatkan loyalitas pasien dan kecenderungan untuk menggunakan jasa rumah sakit kembali (Kessler dan Mylod,2011). Berdasarkan hubungan antar variabel tersebut dapat dibuat hipotesis sebagai berikut

H8 : Kepuasan pasien berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien.

Berdasarkan delapan hipotesis yang telah diuraikan tersebut, kerangka pemikiran teoritis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Gambar 1
Kerangka Pemikiran Teoritis



Sumber: Joko Sugihartono (2009), Mayang Mardiyani (2013), Apostolos, *et al* (2014), Anggri Vebnia, dkk (2013), Mukhadiono (2011), Konsep yang dikembangkan dalam penelitian ini, 2017

METODE PENELITIAN

Variabel Penelitian

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 3 jenis variabel, yaitu variabel independen, intervening, dan variabel dependen. Variabel independen pada penelitian ini adalah fasilitas (X1). Selanjutnya, terdapat 3 variabel intervening, yaitu kualitas layanan (Y1), citra rumah sakit (Y2), dan kepuasan pasien (Y3). Kemudian, variabel dependen pada penelitian ini adalah loyalitas pasien (Y4).

Definisi operasional setiap variabel dalam penelitian ini dijabarkan dengan pernyataan (indikator-indikator). Fasilitas (X1) yaitu fasilitas lengkap, fasilitas berfungsi dengan optimal, fasilitas bersih (terawat), kemudahan dalam menggunakan fasilitas. Kualitas layanan (Y1) yaitu gedung bersih sehingga tercipta kenyamanan, *health provider* memberikan saran kesehatan dengan jelas, petugas melayani dengan tanggap, *health provider* meyakinkan, dan karyawan yang dengan sungguh memberikan perhatian. Citra rumah sakit (Y2) yaitu nama rumah sakit familiar, reputasi rumah sakit baik, kepercayaan untuk menggunakan layanan kesehatan, serta kesan yang baik dari karyawan rumah sakit. Kepuasan Pasien (Y3) yaitu produk kesehatan memuaskan, pelayanan yang diberikan dari awal hingga akhir memuaskan, dan pelayanan yang diberikan memenuhi kebutuhan. Loyalitas pasien (Y4) yaitu, menggunakan kembali jasa kesehatan RSUD Tugurejo, merekomendasikan RSUD Tugurejo kepada kerabat, dan resistensi berpindah rumah sakit lain.

Penentuan Sampel

Dalam penelitian ini, populasi yang dipakai adalah seluruh pasien rawat inap RSUD Tugurejo. Karena pasien rawat inap RSUD Tugurejo tak terhingga jumlahnya maka diperlukan tindakan pengambilan sampel (*nonprobability sampling*). Penelitian ini menggunakan *purposive sampling* (pengumpulan data) yaitu pengambilan sampel secara bertujuan atau dengan alasan. Pertimbangan yang ditentukan untuk menetapkan sampel yang dipakai adalah pasien yang pernah menggunakan jasa rawat inap RSUD Tugurejo di tahun 2016. Menurut Ghozali (2013), rekomendasi ukuran sampel yang tepat untuk estimasi Maksimum Likelihood (ML) adalah berkisar 100 sampai 200. Guna memudahkan proses analisis data, sampel yang peneliti ambil sejumlah 182 responden,

Metode Analisis Data

Metode atau teknik analisis data yang dipakai untuk interpretasi dan menganalisis data yang sesuai dengan model yang dikembangkan dalam penelitian ini adalah SEM (*Structural Equation Modeling*) dan dioperasikan dengan program Amos versi 21.0 (Analysis of Moment Structures). Alasan penulis menggunakan metode analisis SEM ialah karena analisis multivariate ini mampu menganalisis hubungan variabel dengan kompleks. Teknik analisis ini merupakan sekumpulan teknik statistik yang memungkinkan untuk mengukur rangkaian hubungan yang relatif rumit secara simultan. Permodelan penelitian dengan SEM dapat menjawab pertanyaan penelitian yang bersifat regresi maupun dimensional (mengukur dimensi dari sebuah konsep). (Ferdinand, 2006).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Analisis Faktor Konfirmatori

Untuk menghindari model yang kompleks yang tidak dapat dispesifikasi, maka dalam analisis awal tahap model SEM penelitian ini akan terlebih dulu melakukan pengujian *measurement model* pada tiap variabel laten ke dalam bentuk analisis faktor konfirmatori. Analisis ini bertujuan untuk menguji validitas dari dimensi-dimensi pembentuk variabel laten serta validitas konvergen. Analisis faktor konfirmatori ini merupakan tahap pengukuran terhadap dimensi-dimensi yang membentuk variabel laten dalam model penelitian, dimana variabel atau konstruk laten yang digunakan pada model penelitian ini terdiri dari 5 variabel laten. Hasil *confirmatory factor analysis* dalam model penelitian ini dapat diringkas sebagai berikut :

Tabel 1
Standardized Regression Weights Analisis Faktor Konfirmatori

		Estimate
F1	<--- Fasilitas	.850
F2	<--- Fasilitas	.902
F3	<--- Fasilitas	.886
F4	<--- Fasilitas	.948
KL1	<--- Kualitas_Pelayanan	.876
KL2	<--- Kualitas_Pelayanan	.916
KL3	<--- Kualitas_Pelayanan	.864
KL4	<--- Kualitas_Pelayanan	.890
KL5	<--- Kualitas_Pelayanan	.902
CRS1	<--- Citra_Rumah_Sakit	.877
CRS2	<--- Citra_Rumah_Sakit	.915
CRS3	<--- Citra_Rumah_Sakit	.873
CRS4	<--- Citra_Rumah_Sakit	.875
P1	<--- Kepuasan_Pasien	.887
P2	<--- Kepuasan_Pasien	.910
P3	<--- Kepuasan_Pasien	.878
P4	<--- Kepuasan_Pasien	.857
L1	<--- Loyalitas_Pasien	.911
L2	<--- Loyalitas_Pasien	.902
L3	<--- Loyalitas_Pasien	.914

Sumber: Data primer yang diolah, 2017

Analisis Full Model SEM

Uji terhadap kelayakan *full model* SEM ini diuji dengan menggunakan Chi square, CFI, TLI, CMIN/DF dan RMSEA NFI, IFI yang diharapkan berada dalam rentang nilai standar, hasil analisis *full model* SEM dijelaskan dalam tabel berikut:

Tabel 2
Hasil Pengujian Kelayakan Model SEM

Goodness of Fit Indeks	Cut-off Value	Hasil	Evaluasi Model
Chi – Square	Kecil	196.990	Fit
Df		162	
Probability	> 0.05	0.032	Marginal
RMSEA	< 0.08	0.035	Fit
IFI	> 0.90	0.992	Fit
GFI	> 0.90	0.908	Fit
AGFI	> 0.90	0.880	Marginal
TLI	> 0.90	0.990	Fit
CFI	> 0.90	0.992	Fit
NFI	> 0.90	0.955	Fit

Sumber: Data primer yang diolah, 2007

Model persamaan struktural penelitian ini memenuhi syarat model fit dengan nilai *chi-square* sebesar 196.990, menunjukkan bahwa model yang digunakan dapat diterima dengan baik dan mengindikasikan model tersebut dapat dikatakan merupakan model persamaan struktural yang baik. Selain itu nilai pengukuran lainnya, yaitu indeks pengukuran GFI, AGFI, TLI, CFI, IFI, NFI dan RMSEA juga berada dalam rentang nilai yang diharapkan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa uji kelayakan model SEM sudah memenuhi syarat penerimaan. Artinya, konstruk-konstruk yang digunakan untuk membentuk sebuah model penelitian telah memenuhi kriteria kelayakan sebuah model, sehingga model yang digunakan dapat diterima.

Pembahasan Hasil Penelitian

Setelah asumsi dapat dipenuhi, selanjutnya akan dilakukan pengujian hipotesis sebagaimana diajukan pada bab sebelumnya. Pengujian hipotesis penelitian ini dilakukan berdasarkan nilai t dari suatu hubungan kausalitas dari hasil pengolahan SEM. Untuk menguji penerimaan hipotesis penelitian sebagaimana diajukan sebelumnya maka selanjutnya akan dibahas dengan berdasarkan pada hasil SEM berikut ini.

Tabel 3
Regression Weights Structural Equation Model

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
Kualitas_Pelayanan	<---	Fasilitas	.807	.064	12.532	***	par_21
Kepuasan	<---	Kualitas_Pelayanan	.451	.078	5.775	***	par_14
Kepuasan	<---	Fasilitas	.447	.076	5.851	***	par_15
Citra_Rumah_Sakit	<---	Fasilitas	.402	.092	4.385	***	par_22
Citra_Rumah_Sakit	<---	Kualitas_Pelayanan	.499	.095	5.260	***	par_23
Loyalitas_Pasien	<---	Kualitas_Pelayanan	.243	.095	2.571	.010	par_16
Loyalitas_Pasien	<---	Citra_Rumah_Sakit	.248	.073	3.382	***	par_17
Loyalitas_Pasien	<---	Kepuasan	.493	.096	5.158	***	par_18

Sumber: Data primer yang diolah, 2017

Berdasarkan hasil dari penelitian, ditunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap RSUD Tugurejo. Hal ini didasarkan dari hasil pengujian hipotesis dalam analisis Amos yang menghasilkan estimate 0,451 dan C.R sebesar 5.775 yang berarti memenuhi persyaratan (>1.96) dengan nilai p *** (0,000) yang berarti memenuhi

syarat ($< 0,05$). Dengan demikian dapat diartikan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Yang berarti hipotesis 1 penelitian ini diterima.

Pengaruh tersebut menandakan bahwa semakin berkualitas layanan yang disuguhkan pada pasien maka semakin tinggi pula kepuasan pasien dalam menerima jasa kesehatan RSUD Tugurejo. Kepedulian *health provider*, pasien yang nyaman dengan ruangan perawatan yang bersih, proses perawatan yang memuaskan dan memenuhi harapan memberikan kepuasan bagi pengguna layanan rawat inap RSUD Tugurejo.

Berikutnya, kualitas layanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien rawat inap RSUD Tugurejo. Hal ini didasarkan pada hasil uji hipotesis dalam analisis Amos yang menghasilkan Estimate 0,243 dan C.R sebesar 2,571 yang berarti memenuhi syarat ($>1,96$) dengan nilai p sebesar 0.010 yang berarti memenuhi syarat ($<0,05$). Dengan demikian dapat diartikan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Dengan demikian hipotesis 2 penelitian ini diterima.

Pengaruh tersebut menandakan bahwa semakin berkualitas layanan yang disuguhkan pada pasien maka semakin tinggi loyalitas pasien RSUD Tugurejo. Dalam membangun kesetiaan pasien, pengoptimalan kualitas layanan seperti layanan kesehatan melalui *health provider* RSUD Tugurejo yang meyakinkan adalah sangat menentukan. Penyedia layanan, khususnya dokter dan perawat harus mampu menjelaskan jenis penyakit, perawatan, pengobatan, dll dengan tepat, meyakinkan, dan jelas sehingga pasien rawat inap merasa terjamin dirawat inap di RSUD Tugurejo.

Ketiga, kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra rumah sakit RSUD Tugurejo. Hal ini didasarkan dari hasil pengujian hipotesis dalam analisis Amos yang menghasilkan estimate 0,499 dan C.R sebesar 5.260 yang berarti memenuhi persyaratan ($>1,96$) dengan nilai p *** (0,000) yang berarti memenuhi syarat ($< 0,05$). Hal ini berarti terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas layanan dengan citra rumah sakit. Dengan demikian, hipotesis 3 penelitian ini diterima.

Kesan positif, kepercayaan konsumen akan RSUD Tugurejo akan muncul dengan ruangan yang nyaman, dokter dan perawat yang menunjukkan kinerja baik, peduli, dan meyakinkan dalam merawat pasien.

Hasil menunjukkan bahwa Fasilitas berpengaruh positif terhadap Kepuasan pasien dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap RSUD Tugurejo. Hal ini berdasarkan pada hasil uji hipotesis dalam analisis Amos yang menghasilkan Estimate 0,447 dan C.R sebesar 5.851 yang berarti memenuhi syarat ($>1,96$) dan dengan nilai p sebesar *** (0,000) yang berarti memenuhi syarat ($<0,05$). Dengan demikian dapat diartikan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Yang berarti hipotesis 4 penelitian ini diterima.

Semakin memadai fasilitas maka semakin tinggi kepuasan pasien rawat inap RSUD Tugurejo. Fasilitas yang memadai, berfungsi dengan baik, serta mudah digunakan pasien akan memberi kenyamanan selama pasien dirawat inap dan lebih dari itu dapat membantu proses penyembuhan dan menunjang kesehatan pasien.

Kemudian, hasil menunjukkan bahwa Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan rawat inap RSUD Tugurejo. Hal ini berdasarkan pada hasil uji hipotesis dalam analisis Amos yang menghasilkan Estimate 0,807 dan C.R sebesar 12.532 yang berarti memenuhi syarat ($>1,96$) dan dengan nilai p sebesar *** (0,000) yang berarti memenuhi syarat ($<0,05$). Dengan demikian dapat diartikan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan. Yang berarti hipotesis 5 penelitian ini diterima.

Semakin memadai fasilitas maka semakin baik pula kualitas layanan rawat inap RSUD Tugurejo. Fasilitas yang memadai, berfungsi dengan baik, serta mudah digunakan menandakan bahwa layanan RSUD Tugurejo yang berkualitas

Keenam, hasil dari penelitian menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra rumah sakit rawat inap RSUD Tugurejo. Hasil pengujian hipotesis dalam analisis Amos yang menghasilkan estimate 0,402 dan C.R sebesar 4.385 yang berarti memenuhi persyaratan ($>1,96$) dengan nilai p *** (0,000) yang berarti memenuhi syarat ($< 0,05$). Dengan demikian dapat diartikan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra rumah sakit. Yang berarti hipotesis 6 penelitian ini diterima.

Pengaruh tersebut menandakan bahwa semakin memadai fasilitas pada RSUD Tugurejo semakin baik pula citra RSUD Tugurejo. Pihak pengelola yang menyediakan sarana dan prasarana

yang lengkap, dapat digunakan sehingga memudahkan dan memberi kenyamanan dalam transaksi, serta dapat digunakan dengan mudah oleh semua pemakai fasilitas tersebut memberi kesan positif bagi organisasi sehingga reputasi organisasi tersebut menjadi baik.

Selanjutnya, berdasarkan hasil dan pembahasan menunjukkan bahwa citra rumah sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien rawat inap RSUD Tugurejo. Hasil uji hipotesis dalam analisis Amos menghasilkan Estimate 0,248 dan C.R sebesar 3,382 yang berarti memenuhi syarat yaitu $> 1,96$ dengan nilai p sebesar *** (0,000) yang berarti memenuhi syarat ($< 0,05$). Dengan demikian dapat diartikan bahwa citra rumah sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Yang berarti hipotesis 7 penelitian ini diterima.

Nama baik yang timbul dibenak konsumen ketika mendengar nama usaha, yang berarti dikenal oleh pelanggan sebagai produsen usaha yang baik membuat pelanggan tersebut loyal terhadap perusahaan bahkan akan merekomendasikan pada kerabat.

Pembahasan hasil penelitian terakhir, yaitu kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien rawat inap RSUD Tugurejo. Hal ini didasarkan pada hasil uji hipotesis dalam analisis Amos yang menghasilkan Estimate 0,493 dan C.R sebesar 5,158 yang berarti memenuhi syarat ($> 1,96$), dengan nilai p sebesar *** atau 0,000 yang berarti memenuhi syarat ($< 0,005$). Dengan demikian dapat diartikan bahwa kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Yang berarti hipotesis 8 penelitian ini diterima.

Pengaruh tersebut menandakan bahwa semakin tinggi kepuasan pasien rawat inap RSUD Tugurejo maka semakin tinggi pula loyalitas pasien rawat inap RSUD Tugurejo. Loyalitas atau kesetiaan pelanggan terhadap organisasi ialah sikap/tindakan yang nyata dari puasnya pelanggan terhadap pengalaman bertransaksi di organisasi tersebut.

KESIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN PENELITIAN SELANJUTNYA

Berdasarkan hasil serta pembahasan penelitian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara fasilitas dengan kualitas layanan dan merupakan yang paling kuat pengaruhnya, maka memberikan keterangan cara pemakaian fasilitas di ruangan rawat inap dengan lengkap, juga perawat menerangkan cara penggunaan fasilitas perlu dilakukan agar lebih memudahkan pasien serta yang menunggu. Faktor terkuat kedua adalah pengaruh antara fasilitas dengan kepuasan pasien. Saran yang diberikan pada RSUD Tugurejo untuk meningkatkan kepuasan pasien rawat inap dari awal perawatan hingga akhir dengan memenuhi kebutuhan pasien seperti pemenuhan obat dan saran kesehatan yang jelas, selain itu juga atmosfir kamar yang tidak sumpek.

Melalui kuesioner dan tanya jawab dengan pasien RSUD Tugurejo dapat disimpulkan, agar loyalitas pasien meningkat, perlu mengoptimalkan kualitas layanan dibanding rumah sakit lain. Keunggulan bersaing dapat dilakukan dengan melihat rumah sakit lain khususnya yang lebih besar untuk mempelajari hal yang baik dan mengaplikasikan pada RSUD Tugurejo. Meningkatkan citra rumah sakit dapat dilakukan dengan menjamin pasien rawat inap mendapat perawatan yang intensif dengan metode perawatan dan pengobatan optimal sehingga saat pasien selesai menjalani perawatan, kemungkinan kambuh kembali dapat diminimalisir.

Terdapat keterbatasan pada penelitian ini, yaitu terbatasnya waktu dalam menjalankan penelitian, dimana untuk meneliti loyalitas pasien dengan empat faktor lainnya membutuhkan banyak waktu untuk mendapatkan data langsung dari pasien rawat inap dengan implikasi praktis, sedangkan pasien yang sedang dirawat membutuhkan banyak istirahat sehingga peneliti tidak dapat menggali informasi lebih jauh.

Saran untuk penelitian selanjutnya diharapkan penulis dapat meneliti dengan menggunakan variabel ataupun menggunakan indikator lain diluar variabel serta indikator yang telah diteliti agar memperoleh hasil yang lebih bervariasi menyangkut loyalitas pelanggan seperti health care service quality (HCSQ), harga, lokasi, purchase intention, yang belum ditelusuri lebih lanjut. Penelitian selanjutnya juga dapat menggunakan objek penelitian selain rawat inap misalnya bagian poliklinik, unit gawat darurat, apotek, dan sebagainya. Selain itu perbedaan populasi juga dapat memberikan hasil yang berbeda dari penelitian ini. Sehingga hasilnya dapat menjadi implikasi manajerial baru bagi kemajuan RSUD Tugurejo Semarang ataupun dapat meneliti di rumah sakit yang lebih besar ataupun swasta untuk kemajuan rumah sakit yang ada.

**REFERENSI**

- Ana Retnoningsih dan Suharso, Kamus Besar Bahasa Indonesia, Semarang: CV. Widya Karya 2006
- Andreassen, T. W., 1994. "Satisfaction, Loyalty and Reputation as Indicators of Customer Orientation in the Public Sector", *International Journal of Public Sector Management*, Vol. 7, No.2, p.16-34
- Asma Shabbir Shahab Alam Malik Shujah Alam Malik , (2016),"Measuring patients' healthcare service quality perceptions, satisfaction, and loyalty in public and private sector hospitals in Pakistan", *International Journal of Quality & Reliability Management*, Vol. 33 Iss 5 pp. 538 – 557
- Dahiyat,S.E.,Akroush,M.N.andAbu-Lail,B.N. 2011. "Anintegrated model of perceived service quality and customer loyalty: an empirical examination of the mediation effects of customer satisfaction and customer trust", *International Journal Services and Operations Management*, Vol. 9 No. 4, pp. 453-490.
- Daniel P. Kessler, Deirdre Mylod, (2011) "Does patient satisfaction affect patient loyalty?", *International Journal of Health Care Quality Assurance*, Vol. 24 Issue: 4, pp.266-273, <https://doi.org/10.1108/09526861111125570>
- Demirci Orel, F., & Kara, A. (2014). Supermarket self-checkout service quality, customer satisfaction, and loyalty: Empirical evidence from an emerging market. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 21(2), 118–129. <http://doi.org/10.1016/j.jretconser.2013.07.002>
- Febriani, Fanny & Adri, Seno. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Perusahaan (Studi Kasus Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru). *JOM FISIP*, 2(2).
- Ferdinand, Augusty. 2006. "Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen". Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Ghozali, Imam. 2013. "Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 21". Edisi 7, Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- Giovanis, A. N., Zondiros, D., & Tomaras, P. (2014). The Antecedents of Customer Loyalty for Broadband Services: The Role of Service Quality, Emotional Satisfaction and Corporate Image. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 148, 236–244. <http://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.07.039>
- Hardeep Chahal, Shivani Mehta, (2013) "Modeling patient satisfaction construct in the Indian health care context", *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*, Vol. 7 Issue: 1, pp.75-92, <https://doi.org/10.1108/17506121311315445>
- Haryanto, Edy. 2013. "Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga, Pengaruhnya terhadap Pengguna kepuasan Jasa Layanan pada Kantor Samsat Manado. *Jurnal EMBA*. Vol 1 No.3 September 2013, Hal. 752)
- Hashim Zameer Anam Tara Uzma Kausar Aisha Mohsin , (2015),"Impact of service quality, corporate image and customer satisfaction towards customers' perceived value in the banking sector in Pakistan", *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 33 Iss 4 pp. 442 – 456



- Hidajahningtyas, N., Sularso, A., & Suroso, I. (2013). Pengaruh Citra, Kualitas Layanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Di Poliklinik Eksekutif Rumah Sakit Daerah Dr. Soebandi Kabupaten Jember. JEAM ISSN: 1412-5366, *XII*(1), 39–53.
- Izogo, Ernest Emeka & Ogba, Ike-Elechi, 2015, "Service quality, customer satisfaction and loyalty in automobile repair services sector", *International Journal of Quality & Reliability Management*, Vol. 32 Iss 3 pp. 250 – 269
- Kartika, Wahyu Aji, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien (studi pada Pasien As Syifa di Kab. Bekasi), Dalam skripsi Universitas Diponegoro Semarang, 2011.
- Kotler Philip dan Keller, Lane Keller. 2009. "Manajemen Pemasaran". Edisi 13, Jilid 1. Penerbit Erlangga. Jakarta
- Ladhari, R., Souiden, N., Ladhari, I. 2011. "Determinants of loyalty and recommendation: The role of perceived service quality, emotional satisfaction and image". *Journal of Financial Services Marketing*, 16(2), 111-124
- Lee, Haksik., Yongki Lee. and, Dongkeun Yoo. 2000, "The determinates of perceived service quality and its relationship with satisfaction" *Journal of Services Marketing*, Vol.14 No.3, p. 217-231
- Mardiyani, M.S. (2013). ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Pada SPBU 44.594.10 Ds. Wedelan Kec. Bangsri, Jepara). *Skripsi tidak dipublikasikan*, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Diponegoro
- Mukhadiono, Widyo Subagyo. 2011. "PENGARUH PROSEDUR DAN FASILITAS PELAYANAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PESERTA PROGRAM JAMKESMAS DI PUSKESMAS I CILONGOK". Prodi Keperawatan Purwokerto, Poltekkes. Semarang
- Oliver, R.L (1999). "Whence Consumer Loyalty", *Journal of Marketin.*, Volume 63 Special Issue, pp. 33-44
- Pakistan Initiative for Mothers and Newborns (PAIMAN) (2005), Health Facility Assessment, PAIMAN, Islamabad.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Implications for Future Research, *49*(4), 41–50. *Journal of Marketing*
- Rama Krishna Naik Jandavath Anand Byram , (2016), "Healthcare service quality effect on patient satisfaction and behavioural intentions in corporate hospitals in India", *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*, Vol. 10 Iss 1 pp. 48 – 74
- Rehman, M. (2012), "Relationship among corporate image, intangible perceived quality, choosing, habit and customer loyalty", *Management & Marketing*, Vol. X No. 1, pp. 183-197.
- Samen, A.A.A.-E., Akroush, M.N. and Abu-Lail, B.N. 2013, "Mobile SERVQUAL: a comparative analysis of customers' and managers' perceptions", *International Journal of Quality and Reliability Management*, Vol. 30 No. 4, pp. 403-425.



- Selnes, Fred, 1993. "An Examination the Effect of Product Performance on Brand Reputation, Satisfaction and Loyalty", *European Journal of Marketing*, vol. 27, no. 9, p.19-35.
- Supriyanto, Yuda. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Kariadi Semarang. *Skripsi tidak dipublikasikan*, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Diponegoro.
- Tjiptono, Gregorius Chandra. 2005. "Service, Quality & Satisfaction". Penerbit Andi. Yogyakarta
- Ulfa Raudhatul. (2012). Hubungan Karakteristik Pasien, Kualitas Layanan Dan Hambatan Pindah Dengan Loyalitas Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Tugu Ibu Depok Tahun 2011. *Tesis tidak dipublikasikan*, Fakultas Kesehatan Masyarakat Program Pascasarjana, Universitas Indonesia.
- Wang, I.M. and Shieh, C.J. 2006. "The relationship between service quality and customer satisfaction: the example of CJCUC library", *Journal of Information and Optimization Sciences*, Vol. 27 No. 1, pp. 193-209.
- Wu, C. 2011. "The Impact of Hospital Brand Image on service Quality, Patient Satisfaction and Loyalty" *Journal of Business Management* Vol. 5(12), pp. 4873-4882
- Zeithaml. Valarie, Bitner & Gremler. 2009 *Services Marketing - Integrating Customer Focus Across the Firm*. New York: McGraw Hill.