

PENGARUH FASILITAS, LOKASI DAN TARIF TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN PASIEN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA PASIEN POLI RUMAH SAKIT MUHAMMADIYAH SEMARANG

Anggri Vebnia¹, Ari Pradhanawati², Sendhang Nurseto³
Email : anggrivebnia@yahoo.com

ABSTRACT

Quality of health care in hospitals under the spotlight of the public. So as to achieve the purpose, Rs. Roemani Semarang should consider factors - factors that can influence patient loyalty. Among them are the facilities, location, rates and satisfaction. The purpose of this study was to determine the effect of facilities, location, rates, patient satisfaction to loyalty. This research was conducted using techniques explanatory. With a sample of 100 respondents from Rs poly patient. Roemani Muhammadiyah Semarang. Data retrieved by questionnaire and the analysis paths. As a result, the variables affect facilities by 66.6% Satisfaction, Variable Location influential by 66% against the Satisfaction, Variable rates are influential to the satisfaction of 64.1%, and variable facilities, location and rates simultaneously to the satisfaction of 72.5%. Facilities variables affect the loyalty of 76.7%, an effect of variable location Loyalty 77.1% against, variable rates are influenced by 75.2% to Loyalty, Satisfaction to Loyalty Variables of 79.5% and Variables Facility, Location and Rates for loyalty through satisfaction of 88.8%. The conclusion from this study is that there is influence between facilities, location and rates for Patient Satisfaction Loyalty through. Suggestions submitted are hospitals need to improve facilities such as parking system in force, so that Rs. Roemani Muhammadiyah Semarang can maintain good things that have been assessed by the patient and the thing that is still not good.

Keywords: Facilities, Location, Rates, Loyalty, Satisfaction.

ABSTRAKSI

Mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit mendapat sorotan tajam dari masyarakat. Sehingga dalam mencapai tujuannya, Rs. Roemani Semarang perlu memperhatikan faktor – faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas pasien. Diantaranya adalah Fasilitas, Lokasi, Tarif dan Kepuasan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Fasilitas, Lokasi, Tarif, Kepuasan Pasien terhadap loyalitas. Penelitian ini dilakukan menggunakan teknik eksplanatory. Dengan sampel 100 responden dari pasien poli Rs. Roemani Muhammadiyah Semarang. Data diambil dengan metode kuesioner serta dengan penghitungan path analisis. Hasilnya, variabel Fasilitas berpengaruh terhadap Kepuasan sebesar 66,6%, Variabel Lokasi berpengaruh sebesar 66% terhadap Kepuasan, Variabel Tarif berpengaruh sebesar 64,1% terhadap Kepuasan, dan Variabel Fasilitas, Lokasi dan Tarif secara simultan sebesar 72,5% terhadap Kepuasan. Variabel Fasilitas berpengaruh terhadap Loyalitas sebesar 76,7%, Variabel Lokasi berpengaruh sebesar 77,1% terhadap Loyalitas, Variabel Tarif berpengaruh sebesar 75,2% terhadap Loyalitas, Variabel Kepuasan terhadap Loyalitas sebesar 79,5% dan Variabel Fasilitas, Lokasi dan Tarif terhadap Loyalitas melalui Kepuasan sebesar 88,8 % . Kesimpulan dari penelitian ini adalah terdapat pengaruh antara Fasilitas, Lokasi dan Tarif terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pasien. Saran yang disampaikan adalah rumah sakit perlu meningkatkan fasilitasnya seperti sistem parkir yang diberlakukan, sehingga Rs. Roemani Muhammadiyah Semarang dapat mempertahankan hal yang sudah dinilai baik oleh pasien dan memperbaiki hal yang masih kurang baik.

Kata kunci: Fasilitas, Lokasi, Tarif, Loyalitas, Kepuasan.

¹Anggri Vebnia, anggrivebnia@yahoo.com

²Dr. Ari Pradanawati, MS

³Sendhang Nurseto, S Sos, MAB

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan salah satu badan yang bergerak dalam bidang kesehatan sangat berperan penting bagi terciptanya mutu hidup dan lingkungan hidup bagi masyarakat, sehingga tercipta derajat kesehatan yang tinggi baik bagi kesehatan badaniah, rohaniyah, maupun sosial. Rumah Sakit mempunyai tugas melaksanakan upaya kesehatan yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan untuk hidup sehat pada setiap masyarakat agar dapat mewujudkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal. Dalam era globalisasi sekarang ini, rumah sakit dituntut untuk meningkatkan kinerja dan daya saing sebagai badan usaha dengan tidak mengurangi misi sosial yang dibawanya. Rumah sakit Roemani sebagai salah satu unit pelayanan kesehatan swasta tidak biasa lepas dari pengaruh lokal, regional, nasional, maupun global. Berusaha memberikan pelayanan kesehatan secara profesional dan bermutu menjadi sebuah tuntutan profesionalisme dan peningkatan mutu secara terus menerus memaksa pihak rumah sakit untuk selalu memperbaiki pelayanannya agar dapat menambah kepercayaan masyarakat atas rumah sakit. Kepercayaan ini sangat penting mengingat masyarakat sebagai pengguna jasanya. Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“ Pengaruh Fasilitas, Lokasi dan Tarif Terhadap loyalitas melalui Kepuasan sebagai Variabel Mediasi “** dengan RS. Roemani sebagai objeknya.

Tujuan penelitian ini dilakukan adalah Untuk (a) mengetahui seberapa besar pengaruh Fasilitas yang tersedia terhadap Kepuasan pasien, (b) Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Pasien, (c) Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Tarif Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien, (d) Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Fasilitas, Lokasi, Tarif dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien , (e) Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Fasilitas terhadap Loyalitas pasien, (f) Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Lokasi terhadap Loyalitas pasien, (g) Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Tarif terhadap Loyalitas pasien, (h) Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Fasilitas, Lokasi, dan Tarif terhadap Loyalitas pasien, (i) Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh, Fasilitas, Lokasi, Tarif dan Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien.

KAJIAN TEORI

Menurut (Kotler, 2006 : 96) jasa adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada dasarnya tidak berwujud, serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Fasilitas adalah perlengkapan – perlengkapan fisik untuk member kemudahan kepada pasien untuk melaksanakan aktivitas – aktivitas sehingga kebutuhan – kebutuhan pasien dapat terpenuhi.

Lokasi adalah suatu tempat di mana RS. Roemani itu melakukan kegiatan fisik. Pemilihan tempat atau lokasi memerlukan pertimbangan yang cermat terhadap beberapa faktor berikut (Wood Ivonne, 2009 : 45) Akses, Visibilitas, Lalu lintas (*Traffic*), Ekspansi, Lingkungan, Persaingan.

Tarif adalah harga nilai uang yang harus dibayar oleh konsumen untuk memperoleh atau mengkomsumsi suatu komoditi yaitu barang atau jasa. (Boy s. Sabarguna, 2004 : 79).

Engel, et al dalam (Fandy tjiptono, 2006 : 146) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang – kurangnya memberikan hasil sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.

Menurut Griffin (2002) dalam (Hurriyati 2005: 128) definisi loyalitas lebih mengacu pada wujud perilaku dari unit-unit pengambilan keputusan untuk melakukan pembelian secara terus menerus terhadap barang/ jasa suatu perusahaan yang dipilih. Sedangkan yang dimaksud dengan pelanggan yang loyal adalah orang yang melakukan secara teratur, membeli antar lini produk dan jasa, mereferensikan kepada orang lain, menunjukkan kekebalan terhadap tarikan dari pesaing-pesaing (Griffin, 2005: 31).

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan diperoleh melalui pengumpulan data (Sugiyono, 2007 : 51). Hipotesis dalam penelitian ini adalah :

1. Diduga ada pengaruh antara Fasilitas terhadap kepuasan pasien.
2. Diduga ada pengaruh antara Lokasi terhadap Kepuasan pasien.
3. Diduga ada pengaruh antara Tarif terhadap Kepuasan pasien.
4. Diduga ada pengaruh antara Fasilitas, Lokasi dan Tarif terhadap Kepuasan pasien.
5. Diduga ada pengaruh antara Fasilitas terhadap Loyalitas pasien.
6. Diduga ada pengaruh antara Lokasi terhadap Loyalitas pasien.
7. Diduga ada pengaruh antara Tarif terhadap Loyalitas pasien.
8. Diduga ada pengaruh antara Fasilitas, Lokasi, dan Tarif terhadap Loyalitas Pasien.
9. Diduga ada pengaruh antara Fasilitas, Lokasi, Tarif dan Kepuasan terhadap Loyalitas pasien.

METODE PENELITIAN

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah merupakan tipe penelitian *eksplanatory research*. Populasi dari penelitian ini adalah pasien Poli Rumah Sakit Roemani Semarang. Tipe pengambilan sampel adalah *Non Probability*. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 100 orang responden dengan menggunakan *purposive sampling* dan *accidental sampling* dengan syarat-syarat sebagai berikut: (a) Merupakan pasien bagian poli Rumah Sakit Roemani Semarang atau yang bertindak sebagai wali dari pasien tersebut, (b) usia antara 17 – 70 tahun, Sehat Kerohaniannya (tidak cacat mental), (c) Mampu berkomunikasi dengan baik. Skala pengukuran yang digunakan yaitu skala interval dengan menggunakan *likert scale* atau skala likert. Teknik pengumpulan data berupa kuesioner dan wawancara, sedangkan instrument penelitian yang digunakan adalah kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis kualitatif dan analisis kuantitatif. Alat analisis yang digunakan yaitu uji validitas, uji reliabilitas, analisis korelasi, analisis regresi, koefisien determinasi, uji signifikansi dan analisis jalur.

HASIL PENELITIAN

Dalam penelitian ini setelah dilakukan analisis regresi kemudian dilanjutkan dengan analisis jalur. Analisis jalur ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel fasilitas, lokasi dan tarif berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening. Dalam penelitian ini untuk analisis jalur digunakan program SPSS. Adapun hasil analisis jalur dapat digambarkan sebagai berikut :

no	hipotesis			hasil				keterangan
				Uji t/ uji f	signifikansi	korelasi	determinasi	
1	Penaruh	fasilitas	terhadap	8,831	0,000	0,666	44,3%	Ha Diterima
2	Pengaruh	lokasi	terhadap	8,472	0,000	0,650	42,3%	Ha diterima
3	Pengaruh	tarif	terhadap	8,271	0,000	0,641	41,1%	Ha diterima
4	Pengaruh	fasilitas, tarif, lokasi	terhadap	35,557	0,000	0,725	52,6%	Ha diterima
5	Pengaruh	fasilitas	terhadap	11,822	0,000	0,767	58,8%	Ha diterima
6	Pengaruh	lokasi	terhadap	11,992	0,000	0,771	59,5%	Ha diterima
7	Pengaruh	tarif	terhadap	11,308	0,000	0,752	56,6%	Ha diterima
8	Pengaruh	kepuasan	terhadap	12,988	0,000	0,795	63,3%	Ha diterima
9	Pengaruh	Fasilitas, Lokasi, Tarif dan kepuasan	terhadap	88,685	0,000	0,888	78,9%	Ha diterima

- 1) Pengaruh Langsung (Direct Effect atau DE)
 - a. Pengaruh variabel Fasilitas terhadap kepuasan
 $X_1 \rightarrow Y_1 = 0,666$
 - b. Pengaruh variabel Lokasi terhadap kepuasan
 $X_2 \rightarrow Y_1 = 0,650$
 - c. Pengaruh variabel Tarif terhadap Kepuasan
 $X_3 \rightarrow Y_1 = 0,641$
 - d. Pengaruh variabel Fasilitas terhadap Loyalitas
 $X_1 \rightarrow Y_2 = 0,767$
 - e. Pengaruh variabel Lokasi terhadap Loyalitas

$$X_2 \rightarrow Y_2 = 0,771$$

f. Pengaruh variabel Tarif terhadap loyalitas

$$X_3 \rightarrow Y_2 = 0,752$$

g. Pengaruh variabel kepuasan terhadap loyalitas.

$$Y_1 \rightarrow Y_2 = 0,795$$

2) Pengaruh Tidak Langsung (Indirect Effect atau IE)

a. Pengaruh Fasilitas terhadap loyalitas melalui variabel kepuasan

$$X_1 \rightarrow Y_1 \rightarrow Y_2$$

$$(0,666 \times 0,795) = 0,52947$$

b. Pengaruh Lokasi terhadap loyalitas melalui variabel kepuasan.

$$X_2 \rightarrow Y_1 \rightarrow Y_2$$

$$(0,650 \times 0,795) = 0,51675$$

c. Pengaruh Tarif terhadap loyalitas melalui kepuasan.

$$X_3 \rightarrow Y_1 \rightarrow Y_2$$

$$(0,641 \times 0,795) = 0,509595$$

3) Pengaruh Total (Total Effect)

a. Pengaruh Fasilitas terhadap loyalitas melalui variabel kepuasan

$$X_1 \rightarrow Y_1 \rightarrow Y_2$$

$$(0,666 + 0,795) = 1,461$$

b. Pengaruh Lokasi terhadap loyalitas melalui variabel kepuasan.

$$X_2 \rightarrow Y_1 \rightarrow Y_2$$

$$(0,650 + 0,795) = 1,445$$

c. Pengaruh Tarif terhadap loyalitas melalui variabel kepuasan.

$$X_3 \rightarrow Y_1 \rightarrow Y_2$$

$$(0,641 + 0,795) = 1,436$$

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan, dimana hasil uji korelasi antara keduanya yaitu 0,666 yang berarti hubungan antara keduanya adalah kuat. Pengaruh variabel Fasilitas terhadap variabel Loyalitas adalah sebesar 0,767. Hal ini membuktikan bahwa ada hubungan yang kuat antara variabel fasilitas terhadap variabel loyalitas. Berdasarkan penelitian dari hipotesis kedua, menyatakan bahwa ada pengaruh antara lokasi terhadap kepuasan adalah terbukti. Kekuatan asosiasi atau hubungan liniernya adalah kuat, yaitu sebesar 0,650 dengan adanya hasil perhitungan tersebut, dapat menunjukkan bahwa ada hubungan antara lokasi terhadap kepuasan. Berdasarkan penelitian juga menyatakan bahwa adanya pengaruh antara lokasi terhadap loyalitas pelanggan adalah terbukti. Hal ini dapat terlihat dari perhitungan hubungan linier yang menunjukkan sebesar 0,771. Dalam penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara tarif dengan kepuasan konsumen. Dengan kekuatan linier sebesar 0,641. Pengaruh

antara tarif dengan loyalitas pasien. kekuatan linier (asosiasi) sebesar 0,752 dengan adanya hasil perhitungan tersebut, dapat menunjukkan bahwa adanya hubungan antara tarif dengan loyalitas pasien. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh terbesar yang mempengaruhi loyalitas pasien Rs. Roemani Semarang adalah variabel Fasilitas yang di berikan oleh perusahaan. Besarnya pengaruh yang paling besar berasal dari fasilitas jasa yang diberikan kepada Loyalitas Pasien melalui Kepuasan Pasien sebagai Variabel Mediasi yaitu sebesar 1,461.

PEMBAHASAN

Fasilitas merupakan segala sesuatu yang sengaja disediakan oleh penyedia jasa untuk dipakai serta dinikmati oleh konsumen yang bertujuan memberikan tingkat kepuasan yang optimal. Variabel fasilitas memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan . fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Nilai koefisien determinasinya sebesar .0,443 atau 44,3 % . ini berarti 44,3 % variabel kepuasan dapat dijelaskan oleh variabel fasilitas. Sedangkan sisanya (100 % - 44,3 % = 55,3 %) dipengaruhi oleh faktor lain. Sehingga berdasarkan teori yang telah ada, dikatakan bahwa fasilitas dapat membuat konsumen menjadi nyaman karena sesuai dengan harapan. Dari hasil analisis di atas juga didapat bahwa ada hubungan yang kuat antara variabel fasilitas terhadap variabel loyalitas. Dimana nilai koefisien determinasinya sebesar 0,588 atau 58,8 % , ini berarti variabel loyalitas dapat dijelaskan oleh variabel fasilitas sedangkan sisanya (100 % - 58,8 % = 41,2%) dipengaruhi oleh faktor lain.

Berdasarkan penelitian dari hipotesis kedua, menyatakan bahwa ada pengaruh antara lokasi terhadap kepuasan adalah terbukti. Dimana nilai koefisien determinasinya sebesar 0,423 atau 42,3% Dan kepuasan telah dipengaruhi oleh lokasi sebesar 42,3% Sedang sisanya (100% - 42,3% = 57,7%) dipengaruhi oleh faktor lain. Berdasarkan penelitian juga menyatakan bahwa adanya pengaruh antara lokasi terhadap loyalitas pelanggan adalah terbukti. Hal ini dapat terlihat Dimana nilai koefisien determinasinya sebesar 0,595 atau 59,5% Dan kepuasan telah dipengaruhi oleh lokasi sebesar 59,5% Sedang sisanya (100% - 59,5% = 40,5%) dipengaruhi oleh faktor lain. Dapat diketahui lokasi Rs. Roemani berdiri pada tempat yang strategis, dimana lokasi mudah dijangkau, angkutan umum yang juga dapat berhenti di depan RS. Roemani. Lokasi cukup dekat dengan rumah penduduk, akses jalan memang kecil, namun masih bisa dilalui oleh kendaraan beroda 4. Sehingga lokasi yang mudah dijangkau tersebut, mempengaruhi keinginan pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dari RS. Roemani.

Tarif / harga merupakan atribut produk atau jasa yang sering digunakan oleh sebagian konsumen untuk mengevaluasi produk. Oleh karena itu tarif / harga merupakan salah satu yang berpengaruh dalam mencapai kepuasan konsumen. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa secara umum responden merasa tarif yang ditawarkan oleh Rs. Roemani telah sesuai dengan manfaat yang telah diperoleh pasien. Sebagian besar responden juga berpendapat bahwa tarif yang ditawarkan telah sesuai dengan kualitas yang diterima , meskipun ada juga sebagian responden menganggap bahwa tarif jasa tersebut mahal. Dalam penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara tarif dengan kepuasan konsumen. Dan loyalitas pasien telah dipengaruhi oleh kepuasan sebesar 64,1% . Dimana nilai koefisien determinasinya sebesar 0,411 atau 41,1% Dan kepuasan telah dipengaruhi oleh lokasi sebesar 41,1% Sedang sisanya (100% - 41,1% = 58,92%) dipengaruhi oleh faktor lain. Pada penelitian ini menyatakan bahwa terdapat hubungan atau pengaruh antara tarif dengan loyalitas pasien. Dimana nilai koefisien determinasinya sebesar 0,566 atau 56,6% Dan kepuasan telah dipengaruhi oleh lokasi sebesar 56,6% Sedang sisanya (100% - 56,6% = 43,4%) dipengaruhi oleh faktor lain.

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat dibuktikan bahwa, pendapat para ahli yang menyatakan adanya pengaruh fasilitas, lokasi dan tarif terhadap loyalitas melalui kepuasan adalah benar. Kepuasan pelanggan adalah perbandingan antara hasil yang aktual dan harapan standar pelanggan. Untuk menciptakan loyalitas pelanggan, maka terlebih dahulu pelanggan harus merasa puas. Kepuasan dapat diukur dari kesesuaian antara sarana dan prasarana fisik, kemudahan dalam menuju lokasi, serta tarif yang ditawarkan serta yang diberikan dengan apa yang diharapkan. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh terbesar yang mempengaruhi loyalitas pasien Rs. Roemani Semarang adalah variabel Fasilitas yang di berikan oleh perusahaan. Besarnya pengaruh yang paling besar berasal dari fasilitas jasa yang diberikan kepada Loyalitas Pasien melalui Kepuasan Pasien sebagai Variabel Mediasi yaitu sebesar 1,461. Sehingga dari hasil analisis di atas, didapat semakin puas pasien dalam mengkonsumsi jasa maka akan meningkatkan Loyalitas pasien. Maka untuk meningkatkan loyalitas pasien Rs. Roemani Semarang harus memberikan fasilitas, serta infrastruktur yang mudah dalam mencapai lokasi serta kualitas pelayanan yang sesuai dengan tarif yang telah ditentukan. Adanya sikap pasien yang langsung memiliki rasa loyal, terhadap jasa yang ditawarkan oleh Rs. Roemani Semarang dikarenakan pelanggan tersebut menerima referensi atau rekomendasi dari teman dan sanak saudara yang sudah sangat mereka percaya. Pada Rs. Roemani sendiri promosi yang dari mulut ke mulut adalah satu satunya cara yang telah membuat Rs. Roemani Tetap pada konsistensinya, Pasien menyatakan bahwa kualitas jasa yang diberikan sudah sangat sesuai kebutuhan dan harapan mereka. Sehingga mereka memiliki rasa loyalitas yang tinggi terhadap Rs. Roemani Semarang.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh fasilitas, lokasi dan tariff terhadap loyalitas melalui kepuasan pasien sebagai variabel intervening pada Rumah Sakit Muhammadiyah Semarang dapat disimpulkan sebagai berikut:

Besarnya pengaruh variabel fasilitas terhadap kepuasan pasien adalah sebesar 0,666. Sehingga dapat dikatakan bahwa antara variabel fasilitas dengan kepuasan pelanggan memiliki hubungan yang kuat. Besarnya Pengaruh Lokasi terhadap kepuasan pasien adalah sebesar 0,650. Sehingga dapat dikatakan bahwa antara variabel Lokasi dengan kepuasan pasien memiliki hubungan yang kuat.

Besarnya pengaruh Tarif terhadap Kepuasan pasien adalah sebesar 0,641. Sehingga dapat dikatakan bahwa antara Variabel Tarif terhadap Variabel Kepuasan memiliki hubungan yang kuat. Besarnya pengaruh Fasilitas, Lokasi, dan Tarif terhadap Kepuasan adalah sebesar 0,725. Sehingga dapat dikatakan bahwa antara Variabel Fasilitas, Lokasi, dan Tarif terhadap Kepuasan memiliki hubungan yang kuat.

Besarnya pengaruh Fasilitas terhadap Loyalitas pasien adalah sebesar 0,725. Sehingga dapat dikatakan bahwa antara Variabel Fasilitas terhadap Variabel Loyalitas memiliki hubungan yang kuat. Besarnya pengaruh Lokasi terhadap Loyalitas pasien adalah sebesar 0,771. Sehingga dapat dikatakan bahwa antara variable Lokasi terhadap Loyalitas memiliki hubungan yang kuat.

Besarnya pengaruh Tarif terhadap Loyalitas pasien adalah sebesar 0,752. Sehingga dapat dikatakan bahwa antara Variabel Tarif terhadap Variabel Loyalitas memiliki hubungan yang kuat. Besarnya pengaruh Variabel Kepuasan terhadap Loyalitas adalah sebesar 0,795. Sehingga dapat dikatakan bahwa antara Variabel Kepuasan terhadap Variabel Loyalitas memiliki hubungan yang kuat. Besarnya pengaruh Fasilitas, Lokasi, Tarif dan Kepuasan terhadap Loyalitas adalah sebesar 0,888.

Sehingga dapat dikatakan bahwa antara Variabel Fasilitas, Lokasi, Tarif dan Kepuasan terhadap Variabel Kepuasan memiliki hubungan yang kuat.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, maka saran yang dapat disampaikan oleh penulis kepada Rumah Sakit Muhammadiyah Semarang adalah sebagai berikut: Ruang tunggu di lantai atas perlu diberikan sebuah televisi, dan mengoptimalkan fungsinya dengan tujuan keluarga yang menjenguk, menunggu pasien selama sakit tidak jenuh dan lebih merasa nyaman. Rumah Sakit perlu menambah tempat duduk di ruang tunggu agar nyaman untuk digunakan. Memperbaiki prosedur pelayanan dan menciptakan nilai tambah lain berupa pembaharuan peralatan, pengembangan produk dengan inovasi yang baru.

DAFTAR REFERENSI

- Hurriyati, Ratih (2005). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Kotler, Philip. 2006. *Manajemen Pemasaran Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Sabarguna, S. Boy, 2004. **Manajemen Keuangan Rumah Sakit**, Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng DIY.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy . 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media.
- Ivonee, Wood, 2009. **Layanan Pelanggan**. **Graha Ilmu**. Yogyakarta.