

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN LOYALITAS PASIEN
DENGAN VARIABEL PEMODERASI PENGETAHUAN PASIEN DAN
SWITCHING COST DI RUMAH SAKIT WILAYAH SURAKARTA**



SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Surakarta**

Disusun Oleh :

**RIAN ARYA ANGGARA
NIM. B 100 060 172**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2010

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Saat ini dikota Surakarta, banyak sekali rumah sakit yang ada. Beragam pilihan kualitas dari masing-masing Rumah Sakit di Surakarta yang ditawarkan terhadap pasien, meliputi; kualitas Dokter, kualitas perawatan, birokrasi Rumah sakit pada pasien dan biaya. Pengetahuan pasien bergantung pada penerimaan pelayanan yang tepat, komunikasi yang melibatkan informasi esensial pada tingkat hasil klinik. Sementara itu, pertanyaan tentang bagaimana sebaiknya pasien dapat mengendalikan pendektasian dengan semata-mata memfokuskan kepentingan kualitas pelayanan ketika Rumah Sakit berupaya mengurangi biaya yang berkelanjutan. Hal tersebut mendorong perbedaan dalam kualitas yang akan berdampak kecil pada pilihan pasien (Gravelle dan Masiero, 2000). Sedikit fakta yang ada dipertimbangkan dalam analisis kontekstual dari keefektifan kualitas pelayanan dimana pelayanan medis didominasi oleh pengalaman dan kegiatan yang dipercaya. Literatur ekstensive pada dokter—permasalahan pasien yang ditegaskan secara lazim dengan kepercayaan bahwa pasien diberikan informasi tentang kualitas dokter mereka. Tentu saja, pasien tidak mengetahui yang mana pelayanan kesehatan yang membantu kesehatan mereka dan mengevaluasi kepercayaan dan pengalaman mereka berdasarkan pada pelayanan yang relatif kompleks. (Ware dan Snyder, 1975). Selama kepercayaan kualitas pelayanan kesehatan tinggi, akan berdampak dalam pengevaluasian, dan secara empiris

kenyataan tersebut didukung bahwa pasien akan semakin sedikit yang menyalahkan mereka (Barry, Stevenson, Britten, Barber, and Bradley 2001).

Pengetahuan individu akan meningkatkan pengalaman yang penting. Pasien dengan tingkat pengetahuan tentang pelayanan kesehatan yang tinggi akan merasakan kemampuan alternatif pengetahuan mereka secara lebih dan hal tersebut akan mempengaruhi defeksi yang terlihat pada level kepuasan (Capraro, Broniarczyk, and Srivastava 2003). Walaupun keberadaan fakta-fakta bertentangan. Jika pasien memperoleh informasi yang lebih baik tentang praktek mereka, mereka merasakan biaya switching pada rumah sakit lain, sebagai contoh, Dokter baru mereka memberikan sedikit informasi yang baik tentang mereka dari pada Dokter mereka yang lama. Beberapa penelitian menunjukkan kesulitan dalam switching sebagai alat untuk mendeteksi (Burnham, Frels, Mahajan 2003; Jones, Mothersbaugh, dan Beatty 2002). Pada keadaan psikologi yang paling tinggi seperti loyalitas, pelanggan akan selalu berkomunikasi dari kompetitor atau Rumah Sakit yang lain (Oliver 1999). Meskipun kualitas pelayanan dikurangi, pasien pada sebuah rumah sakit akan tetap dikenakan biaya.

Pengetahuan pasien dan biaya penggantian yang dirasakan merupakan relatif sederhana dalam hubungan antara kualitas pelayanan dan loyalitas pasien. Dalam pelayanan kesehatan, kualitas teknik identik dengan kualitas klinik (Carman 2000; Giangrande. 1998; Marley. et al. 2004) yang terfokus pada teknik ketepatan diagnosis dan perawatan. Kualitas fungsi merupakan cara atau proses yang berupa pelayanan kesehatan yang diberikan. Hasil yang diberikan secara klinis tidak begitu saja dapat dideteksi dalam berbagai situasi atau pasien tidak

mempunyai keahlian untuk mengevaluasi. Dalam sebuah kasus, pasien mengevaluasi aspek fungsi pelayanan kesehatan mereka. Secara umum dikatakan, dimensi kualitas pelayanan mempunyai kontribusi potensial yang berbeda dengan perilaku dan sikap pasien (Zeithaml et al. 1996). Secara luas bahwa kualitas pelayanan merupakan kontribusi secara menyeluruh dalam persepsi loyalitas.

Pelayanan berkualitas dari Rumah sakit memberikan kepuasan pada pasien untuk sembuhnya pasien dari sakit yang dideritanya atau ketepatan diagnosa dokter terhadap penyakit yang diderita pasien. Karena sesuatu yang dibutuhkan dan diharapkan oleh pasien tersebut ternyata sesuai dengan yang diberikan oleh Rumah Sakit. Sedangkan apabila rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan akan membangun citra buruk pada Rumah Sakit, dimana pasien yang merasa tidak puas cenderung menceritakan kepada rekan-rekannya. Begitu juga sebaliknya, semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan yang diberikan akan menjadi nilai plus bagi Rumah Sakit, sebagaimana yang diungkapkan para ahli pemasaran bahwa iklan terbaik kita adalah pelanggan yang puas, (Kotler, dkk, 1999:259).

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas teknis pelayanan mempunyai pengaruh secara signifikan yang dimoderasi oleh pengetahuan pasien dan biaya penggantian terhadap loyalitas pasien Rumah Sakit wilayah Surakarta ?

1. Apakah fungsi kualitas pelayanan mempunyai pengaruh secara signifikan yang dimoderasi oleh pengetahuan pasien dan biaya penggantian terhadap loyalitas pasien Rumah Sakit wilayah Surakarta?
2. Diantara kualitas teknis pelayanan dan fungsi kualitas pelayanan yang dimoderasi oleh pengetahuan pasien dan biaya penggantian, manakah yang berpengaruh lebih dominan terhadap loyalitas pasien Rumah Sakit wilayah Surakarta?

C. Tujuan Penelitian

Adapun dari tujuan yang ingin di capai dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut:

0. Menganalisis apakah kualitas teknis pelayanan mempunyai pengaruh secara signifikan yang dimoderasi oleh pengetahuan pasien dan biaya penggantian terhadap loyalitas pasien Rumah Sakit wilayah Surakarta.
1. Menganalisis apakah fungsi kualitas pelayanan mempunyai pengaruh secara signifikan yang dimoderasi oleh pengetahuan pasien dan biaya penggantian terhadap loyalitas pasien Rumah Sakit wilayah Surakarta.
2. Menganalisis antara kualitas teknis pelayanan dan fungsi kualitas pelayanan yang dimoderasi oleh pengetahuan pasien dan biaya penggantian, manakah yang berpengaruh lebih dominan terhadap loyalitas pasien Rumah Sakit wilayah Surakarta.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai media dalam menerapkan ilmu pengetahuan yang selama ini diperoleh di meja kuliah.

1. Bagi Rumah Sakit

Melalui penelitian ini, Rumah Sakit dapat menentukan pertimbangan dalam pengambilan keputusan peningkatan kualitas pelayanan dalam rangka menciptakan loyalitas konsumen.

1. Kontribusi bagi pengembangan ilmu pemasaran

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat dijadikan bahan untuk studi perbandingan serta dapat menambah referensi bagi penelitian pada bidang yang sama di masa datang.

E. Sistematika Skripsi

Skripsi ini terdiri dari lima bab, gambaran pembahasan masing-masing bab adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini dibahas mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian dan sistematika skripsi.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan dijelaskan tentang berbagai teori yang relevan dengan penelitian yaitu pengertian loyalitas, fungsi

kualitas pelayanan, teknis kualitas pelayanan, biaya pergantian dan pengetahuan pasien.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang kerangka pemikiran, hipotesis, populasi, sampel, data dan sumber data, metode pengumpulan data, definisi operasional variabel, pengukuran dan instrumen penelitian, dan metode analisis data yang digunakan.

BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menerangkan gambaran umum obyek penelitian, gambaran populasi dan responden, analisis data, dan pembahasan dari analisis data yang sudah dilakukan oleh peneliti.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan-kesimpulan yang ditarik dari analisis data dan pembahasan, serta saran-saran.