

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS  
MELALUI KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BPJS  
DI RAWAT INAP RSUD Dr. MOEWARDI**

**NASKAH PUBLIKASI**

Diajukan Kepada

Program Studi Magister Manajemen  
Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta  
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh  
Gelar Magister dalam Ilmu Manajemen Rumah Sakit



Oleh:

**SRI FITRIANI**  
**NIM. P. 100 120 010**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
2014**

**NASKAH PUBLIKASI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS  
MELALUI KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BPJS  
DI RAWAT INAP RSUD Dr. MOEWARDI**

Oleh:

**SRI FITRIANI**  
**NIM. P. 100 120 010**

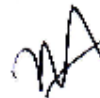
Telah Disetujui oleh :

Pembimbing I



Dra. Rina Trisnawati, M.Si, Ph.D.

Pembimbing II



Drs. Ahmad Mardalis, MBA.

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
2014**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS  
MELALUI KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BPJS  
DI RAWAT INAP RSUD Dr. MOEWARDI**

*Oleh :*

**Sri Fitriani**

Mahasiswa Magister Manajemen  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

**ABSTRAK**

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk pelayanan yang diberikan pihak penyedia layanan, dalam hal ini rumah sakit, dengan kualitas pelayanan ini akan berdampak pada loyalitas dan juga kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien, menganalisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan, menganalisis pengaruh kepuasan terhadap loyalitas melalui kepuasan pasien pengguna BPJS. Jenis penelitian ini adalah deskriptif analitik, tempat penelitian di RSUD Dr. Moewardi dengan mengambil sampel 100 pasien pengguna BPJS. Teknik analisis data yang digunakan dengan analisis jalur. Hasil penelitian menunjukkan: Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap loyalitas ( $p\text{-value} = 0,000$ ), kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap loyalitas ( $p\text{-value} = 0,000$ ), kepuasan pasien mempunyai pengaruh terhadap loyalitas  $p\text{-value} = 0,010$ ), kualitas pelayanan mempunyai pengaruh tidak langsung terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien ( $p\text{-value} = 0,275$ ).

**Kata Kunci :** Kualitas pelayanan, loyalitas, kepuasan pasien.

**ABSTRACT**

*Quality of service is a form of service provided by service providers, in this case the hospital, the quality of these services will have an impact on patient satisfaction and loyalty. This study aims to analyze the impact of service quality on patient loyalty, analyzing service quality on satisfaction, analyzing the effect of satisfaction on loyalty through the use of patient satisfaction BPJS. This research is descriptive and analytical, research in hospitals where Dr. Moewardi by taking a sample of 100 patients BPJS use. Data analysis techniques used by path analysis. The results showed: The quality of service has an influence on loyalty ( $p\text{-value} = 0.000$ ), quality of service has an influence on loyalty ( $p\text{-value} = 0.000$ ), patient satisfaction has an influence on loyalty  $p\text{-value} = 0.010$ ), quality of service has not mengaruhi directly to the loyalty of patients through patient satisfaction ( $p\text{-value} = 0.275$ ).*

*Keywords: Quality of care, loyalty, patient satisfaction.*

## **PENDAHULUAN**

Saat ini, rumah sakit merupakan salah satu institusi yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan yang dengan perkembangannya telah mengalami perubahan. Pada awal perkembangannya, rumah sakit merupakan badan atau lembaga yang berfungsi sosial, tetapi saat ini dengan adanya rumah sakit swasta sehingga hal ini akan menjadikan rumah sakit saat ini lebih mengacu sebagai suatu industri yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan dengan melakukan pengelolaan yang berdasar pada manajemen sebagaimana halnya badan usaha. Seiring dengan perkembangan rumah sakit tersebut, sampai saat ini terjadilah persaingan antara sesama rumah sakit baik rumah sakit milik pemerintah maupun rumah sakit milik swasta, semua berlomba-lomba untuk menarik konsumen atau pasien agar calon pasien menggunakan jasa yang disediakan pihak rumah sakit.

Melihat perkembangan rumah sakit saat ini, dimana rumah sakit sebagai sebuah usaha atau industri yang mempunyai banyak tenaga sesuai dengan proporsi keahliannya serta memerlukan modal yang besar serta tidak ketinggalan dengan menyediakan layanan yang berhubungan dengan teknologi mutakhir. Untuk itu, maka diperlukan sumber daya manusia yang dapat berkompetisi dalam melaksanakan tugasnya di rumah sakit.

Menurut Muninjaya (2011), saat ini rumah sakit harus dapat menyesuaikan perkembangan teknologi medis untuk menunjang kemudahan-kemudahan dalam mendeteksi berbagai kemungkinan penyakit yang ada pada pasien. Hal ini juga akan mempermudah dalam hal pelayanannya. Produk umum industri rumah sakit adalah jasa pelayanan kesehatan.

Di samping hal tersebut di atas, rumah sakit perlu melakukan upaya-upaya untuk tetap dalam peningkatan pelayanan dan diharapkan dapat berkembang, mengingat besarnya biaya operasional rumah sakit yang sangat tinggi disertai meningkatnya kompetensi kualitas pelayanan jasa rumah sakit saat ini. Upaya yang harus dilakukan rumah sakit adalah dengan meningkatkan pendapatan dari layanan kesehatan yang berasal dari layanan medis, non medis, maupun hal-hal yang berkaitan pelayanan kesehatan, hal ini disebabkan dengan pelayanan

kesehatan tersebut, kalau pasien merasa nyaman dan terpuaskan maka hal ini dapat dijadikan sumber pendapatan baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh sebab itu pihak pengelola rumah sakit perlu mempertahankan dan meningkatkan kunjungan pasien dengan menampilkan dan memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas.

Menurut Muninjaya (2011), jenis jasa pelayanan yang disediakan oleh institusi penyedia jasa layanan kesehatan harus bersiofat menyeluruh yang meliputi : pelayanan kesehatan yang bersifat pencegahan, promosi kesehatan, pengobatan, dan rehabilitasi. Institusi penyedia layanan kesehatan juga dibedakan berdasarkan tingkat pelayanan yang tersedia yaitu pelayanan strata 1 yang menyediakan jasa layanan kesehatan dasar, pelayanan strata 2 yang menyediakan pelayanan kesehatan spesialis terbatas, dan pelayanan kesehatan strata 3 yang menyediakan pelayanan spesialis lengkap.

Menurut Puspitasari dan Idris (2011), rumah sakit sebagai pusat pelayanan medis merupakan institusi vital dalam suatu masyarakat. Kehadiran rumah sakit merupakan tuntutan harapan di kala seseorang tertimpa kemalangan berupa penyakit. Pada rumah sakit, masyarakat berharap agar musibah yang menimpanya dapat diobati. Hal ini sebagaimana yang ada pada RSUD Dr. Moewardi di Surakarta.

Diantara bentuk jasa layanan kesehatan di rumah sakit antara lain mampu menangani penyakit yang diderita pasien dengan cepat dan akurat, oleh karena itu dibutuhkan keramahan dan kesigapan para dokter, kecepatan pelayanan para perawat dan juga pegawai di rumah sakit yang bersangkutan, sehingga diharapkan akan terbentuk kepuasan dan loyalitas pada pengguna jasa rumah sakit dan pasien akan menaruh kepercayaan dan komitmen terhadap rumah sakit dan akhirnya akan kembali menggunakan jasa di rumah sakit khususnya rumah sakit RSUD Dr. Moewardi di Surakarta di masa mendatang.

Permasalahan penting yang berhubungan dengan loyalitas pasien yang perlu diperhatikan oleh rumah sakit khususnya RSUD Dr. Moewardi adalah kualitas layanan yang diukur dengan adanya bukti fisik baik dari pegawai maupun rumah sakit, keandalan dalam pelayanan, daya tanggap dari perawat maupun

dokter, adanya jaminan baik keamanan maupun kelancaran dalam proses berobat, dan adanya empati yang diberikan pasien sehingga menciptakan suatu kepuasan.

Loyalitas menurut beberapa ahli merupakan fungsi dari suatu kepuasan pelanggan atau dalam hal ini adalah pasien, rintangan dari suatu pengalihan, dan sebagian dari keluhan pelanggan atau pasien. Pasien yang merasa terpuaskan dapat melakukan tindakan berulang sebagai penggunaan jasa secara berulang pada waktu yang akan datang dan memperitahukan pada orang lain atas kinerja produk jasa yang dirasakan. Loyalitas pada pasien di sini merupakan dampak dari kesediaan pasien atas suatu layanan atau jasa medis tertentu yang diwujudkan secara berkelanjutan dari kepuasan pasien dalam menggunakan fasilitas maupun jasa pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit serta untuk menjadi pengguna secara berulang di rumah sakit yang bersangkutan. Loyalitas menjadi suatu bentuk nyata atas kesediaan pasien untuk menggunakan kembali, yang memiliki kekuatan dan sikap positif terhadap rumah sakit.

Ciri khas dari sikap dan sifat loyalitas pasien di rumah sakit didasarkan pada keterikatan pasien atas jasa yang disediakan rumah sakit yang dihubungkan secara silang menyilang dengan pola penggunaan jasa secara berulang. Adapun keberadaan pasien yang mempunyai sikap dan sifat loyal, mereka tidak hanya bersedia menggunakan jasa ketika pasien tersebut sakit, tetapi juga kesediaannya untuk menyarankan produk atau jasa tersebut kepada orang lain, teman, atau saudara, dan anggota keluarga serta kolega mereka. Keuntungan loyalitas bersifat jangka panjang dan kumulatif, yaitu meningkatnya loyalitas pasien dapat menyebabkan sumber pendapatan atau keuntungan yang lebih meningkat, retensi pegawai yang lebih tinggi, dan basis keuangan yang lebih stabil. Selain itu menurut Tjiptono (2011), bahwa keuntungan lain dari loyalitas yaitu menurunkan biaya pemasaran, mempersingkat waktu dan biaya transaksi, menurunkan biaya *turn over*, dan *word of much* yang positif.

Pada penelitian ini memfokuskan pada pelayanan rawat inap di rumah sakit RSUD Dr. Moewardi yang merupakan salah satu pelayanan yang menjadi perhatian, hal ini disebabkan jumlah pasien rawat inap dari satu periode ke periode dan dari waktu ke waktu semakin bertambah dengan hari perawatan yang

juga semakin lama tergantung dari tindakan dan jenis penyakit yang diderita, sehingga pasien rawat jalan merupakan sumber pangsa pasar yang besar yang diperkirakan mengalami peningkatan terus di masa mendatang yang dapat meningkatkan pendapatan rumah sakit. Di samping hal tersebut, dalam memilih rumah sakit untuk rawat inap, pihak rumah sakit diharapkan dapat menyediakan pelayanan yang lebih, hal ini juga berkaitan dengan arah kebijakan rumah sakit yang berorientasi menjadi rumah sakit kelas dunia yang mampu mengimplikasikan standar-standar pengelolaan rumah sakit yang diakui dan disepakati oleh dunia internasional. Pada penelitian ini pasien yang diteliti adalah pasien yang menjalani rawat inap di RSUD Dr. Moewardi yang menggunakan kartu BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial).

BPJS sebagai salah satu perusahaan milik negara yang bergerak di bidang penyelenggaraan asuransi secara nasional, yang dalam pelaksanaannya mengacu pada UU No. 40 Tahun 2004 dan UU Nomor 24 tahun 2011. Sesuai UU Nomor 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, BPJS merupakan badan hukum nirlaba. Sedangkan berdasarkan UU No 24 tahunm 2011, BPJS akan menggantikan sejumlah lembaga jaminan sosial yang ada di Indonesia diantaranya lembaga Asuransi jaminan kesehatan PT. Askes Indonesia menjadi BPJS Kesehatan dan lembaga jaminan sosial ketenakerjaan PT. Jamsostek menjadi BPJS Ketenagakerjaan. Menurut Depkes (2012), bahwa transformasi PT. Askes dan PT. Jamsostek menjadi BPJS dilakukan secara bertahap. Pada awal 2014, PT Askes akan menjadi BPJS Kesehatan, selanjutnya tahun 2015 giliran PT. Jamsostek menjadi BPJS Kenenagakerjaan.

Walaupun di rumah sakit RSUD Dr. Moewardi tersedia 12 bangsal dan beberapa instalai rawat inap lainnya dan sudah terakreditasi A dan mempunyai visi “Menjadi Rumah Sakit Kelas Dunia berstandar Internasional, terkemuka dan menjadi pilihan utama masyarakat, dan visinya menyeleng-garakan pelayanan kesehatan bertstandar internasional, bermutu prima dan memuaskan secara holistik dan paripurna. Namun demikian permasalahan penting yang berkaitan

dengan loyalitas pasien yang perlu diperhatikan oleh rumah sakit adalah kualitas layanan dengan indikator bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan adanya empati yang diterima pasien sehingga akan menciptakan kepuasan.

Pada saat ini masyarakat pengguna jasa rumah sakit tidak hanya mementingkan hasil akhir saja yang berupa kesembuhan dirinya atau kepuasan keluarga semata, tetapi mereka sudah menilai apa yang mereka lihat dan rasakan saat dirawat inap di rumah sakit. Mengamati permasalahan tersebut, maka dalam memenuhi harapan pasien pihak manajemen rumah sakit dapat bertindak sesuai dengan kemauannya sendiri dalam memutuskan semua kebijakan operasionalnya, tetapi harus mampu mewujudkan pelayanan, kepercayaan serta komitmen yang terbaik pada pasiennya jika tidak ingin ditinggalkan oleh masyarakat sebagai pelanggan utamanya di masa yang akan datang.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan, menganalisis pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pasien, dan pengaruh kualitas pelayanan secara tidak langsung terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini berjenis penelitian kuantitatif dengan deskriptif statistik. Objek penelitian di RSUD Dr. Moewardi dengan mengacu pada variabel penelitian yang berupa kepuasan pasien, loyalitas, dan kualitas pelayanan dengan mengambil sampel sebanyak 100 pasien yang menjalani perawatan di ruang rawat inap dengan pengguna BPJS. Sumber data berupa data primer dengan alat pengumpul data berupa kuesioner. Alat analisis yang digunakan dengan analisis jalur.



## HASIL PENELITIAN

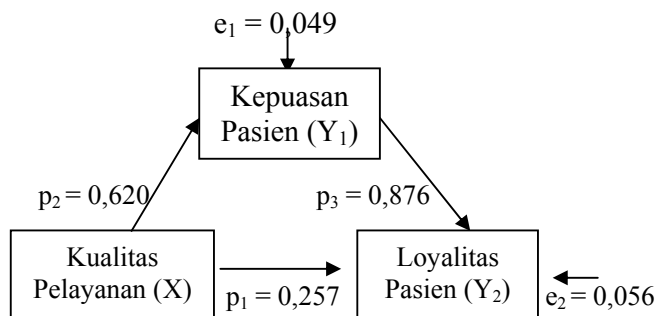
Berdasarkan hasil penelitian diketahui seperti tampak pada tabel 1. berikut:

Tabel 1. Pengaruh antar Variabel

| Variabel                            | B     | v-value | p    | Kep.  |
|-------------------------------------|-------|---------|------|-------|
| Kualitas pelynn – Loyalitas pasien. | 0,275 | 0,000   | 0,05 | Sign. |
| Kualitas pelynn – Kepuasan pasien.  | 0,260 | 0,000   | 0,05 | Sign. |
| Kepuasan pasien – Loyalitas pasien. | 0,867 | 0,000   | 0,05 | Sign. |

Sumber : Data yang diolah, 2014

Berdasarkan tabel tersebut diketahui bahwa nilai koefisien jalur  $p_1$ ,  $p_2$ ,  $p_3$  yang terjadi adalah signifikan. Mengingat nilai koefisien jalur adalah signifikan hal ini berarti terdapat pengaruh secara tidak langsung pada model. Pengaruh ini dibuktikan dari nilai signifikansi dengan uji t. Adapun nilai sig. uji t disebut signifikan jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Berdasarkan tabel di atas dapat dibuat diagram nilai-nilai koefisien jalur yang telah dilakukan tersebut dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1. Diagram Nilai Koefisien Jalur

Hasil analisis di atas, maka dapat dijelaskan pengaruh antar variabel langsung dan tidak langsung sebagai dapat dijelaskan bahwa di dalam analisis jalur tersebut ada 3 macam pengaruh yaitu pengaruh langsung (*Direct Effect* atau DE), pengaruh tidak langsung (*Indirect Effect* atau IE) dan pengaruh total (*Total Effect*).

Berikut ini diuraikan pembahasan dari hasil perhitungan ke 3 pengaruh tersebut di atas.

a. Untuk menghitung pengaruh langsung atau DE, digunakan formula sebagai berikut :

1) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien

$$X \rightarrow Y_2 = p1 = 0,257 \text{ (DE2)}$$

2) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien

$$X \rightarrow Y_1 = p2 = 0,620 \text{ (DE1)}$$

3) Pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien

$$Y_1 \rightarrow Y_2 = p3 = 0,876 \text{ (DE3)}$$

b. Pengaruh Tidak Langsung (*Indirect Effect* atau IE)

Untuk menghitung pengaruh tidak langsung (IE) kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien digunakan formula sebagai berikut :

$$X \rightarrow Y_1 \rightarrow Y_2 = p2 \times p3 = 0,620 \times 0,876 = 0,543 \text{ (IE)}$$

Tabel 2. Nilai koefisien Jalur pengaruh kualitas pelayanan & kepuasan pasien terhadap loyalitas

| Dari variabel  | Koefisien Jalur |                                     | Total |
|--|-----------------|-------------------------------------|-------|
|  | DE              | IE                                  |       |
| Kualitas pelayanan (X)   | P1 = 0,275      | -                                   | 0,275 |
| Kualitas pelayanan (X) melalui Kepuasan Pasien (Y <sub>1</sub> ) | -               | p2 x p3 =<br>0,620 x 0,876<br>= 543 | 0,225 |

Sumber: Data diolah, 2014.

Dari tabel 2. ternyata kualitas pelayanan memiliki jalur ke loyalitas pasien baik secara langsung maupun tidak langsung melalui kepuasan pasien.

c. Pengaruh Total (*Total Effect*)

Pengaruh total (*total effect*) adalah besarnya nilai pengaruh total variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap variabel loyalitas. Besarnya pengaruh ini dapat dicari dengan mengalikan koefisien jalur yang terbentuk (p) dengan koefisien korelasi *Pearson Zero Order*.

Berdasarkan uji *Zero Order Correlation*, rangkuman hasilnya dapat disajikan pada tabel 3.

Tabel 3. Uji *Zero Order Correlation* dalam penelitian ini

|              |           | K. Pelayanan | Kepuasan | Loyalitas |
|--------------|-----------|--------------|----------|-----------|
| K. Pelayanan | Koef. Kor | 1,000        | 0,803    | 0,776     |
|              | Sig.      | -            | 0,000    | 0,000     |
|              | N         | 97           | 97       | 97        |
| Kepuasan     | Koef. Kor | 0,803        | 1,000    | 0,688     |
|              | Sig.      | 0,000        | -        | 0,000     |
|              | N         | 97           | 97       | 97        |
| Loyalitas    | Koef. Kor | 0,776        | 0,688    | 1,000     |
|              | Sig.      | 0,000        | 0,000    | -         |
|              | N         | 97           | 97       | 97        |

Sumber : Data diolah, 2014

Berdasarkan *output zero order correlation* memperlihatkan nilai korelasi *zero order* masing-masing variabel sebagai berikut :

Tabel 4. Nilai Korelasi Zeero Order Variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien

| Hubungan variabel terhadap kepuasan pasien | Koefisien <i>zero order</i> (ZO) |
|--|----------------------------------|
| Kualitas pelayanan                         | 0,803                            |
| Loyalitas pasien                           | 0,688                            |

Sumber: Data diolah, 2014.

Berdasarkan hasil di atas keputusan nilai korelasi *zero-order* yang diambil adalah sebesar 0,803, hal ini mengingat model jalur yang diharapkan hanya menggunakan 1 variabel *intervening* saja.

Sumbangan efektif (SE) dari masing-masing variabel terhadap loyalitas pasien didapat dari perkalian koefisien jalur (p), baik DE maupun IE, dengan korelasi *zero order* variabel yang bersangkutan. Sumbangan dari masing-masing variabel ditotal untuk dihitung jumlah total sumbangan efektif, diketahui bahwa pengaruh antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien (*total effect*) adalah sebesar 0,403 atau 40,3% sedangkan sebesar 59,7% tidak dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

## PEMBAHASAN

Sesuai dengan hasil penelitian yang telah dilakukan, dan hasilnya telah diketahui maka dapat dijelaskan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap loyalitas. Hasil dari temuan ini diperkuat oleh penelitian yang pernah

dilakukan Mosahab, at all (2010) yang meneliti tentang “*Service quality customer satisfaction and loyalty: a test of mediation*”, hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penelitian terdahulu tersebut menunjukkan bahwa variabel *empathy, reliability, responsiveness, assurance, tangible* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Faktor yang berpengaruh terhadap peningkatan keberhasilan dari kualitas suatu perusahaan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Keberhasilan perusahaan dalam memberikan layanan yang bermutu kepada para pelanggannya, pencapaian pangsa pasar yang tinggi, serta peningkatan profit perusahaan tersebut sangat ditentukan oleh pendekatan yang digunakan (Lupiyoadi (2011)).

Berdasarkan temuan dari penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan. Hasil temuan ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Ioannis E. Chaniotakis & Lymperopoulos (2009), tentang “*Service quality effect on satisfaction and word of mouth*”, penelitian tersebut menyimpulkan bahwa *responsiveness, tangible, empathy, assurance* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, *reliability* memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Beberapa hasil penelitian di atas dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen. Kualitas akan memberikan suatu dorongan terhadap pasien untuk menjalin hubungan yang kuat dengan instansi penyedia jasa kesehatan. Dalam jangka panjang ikatan ini memungkinkan penyedia jasa kesehatan untuk memahami dengan seksama harapan pasien serta kebutuhannya. Oleh karena itu institusi penyedia jasa kesehatan dapat meningkatkan kepuasan pasien dan pada gilirannya kepuasan tersebut dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pasien khususnya adalah pasien pengguna BPJS.

Di samping hal tersebut di atas, hasil temuan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pasien. Temuan ini mendukung penelitian yang pernah dilakukan oleh Loke, at all (2011) yang meneliti tentang *Service quality and customer satisfaction in a*

*telecommunication service provider*, hasil temuannya menyebutkan bahwa *reliability, responsiveness, and empathy* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. *Tangible* memiliki pengaruh yang tidak signifikan. Pencapaian kepuasan konsumen melalui kualitas pelayanan, dapat ditingkatkan dengan beberapa pendekatan, antara lain: a) Memperkecil kesenjangan-kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dan konsumen; b) Perusahaan harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi di dalam perbaikan proses pelayanan; c) Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menyampaikan keluhan (Lupiyoadi, 2011).

Hasil analisis data dalam penelitian ini menjelaskan juga bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh cenderung langsung terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien. Temuan ini kurang mendukung penelitian yang pernah dilakukan Safrudin (2009) yang meneliti tentang "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa dan Penetapan Harga terhadap Loyalitas Konsumen pada Hotel LorIn di Surakarta dengan Kepuasan sebagai variabel *Intervening*". Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh kepuasan terhadap loyalitas, dan ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan dan penetapan harga terhadap kepuasan konsumen sebesar 21,2% dan ada pengaruh yang signifikan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen sebesar 42,1%. Loyalitas pelanggan merupakan kesetiaan institusi kesehatan terhadap rumah sakit yang telah menyediakan jasa kepadanya. Loyalitas pelanggan (*customer loyalty*) merupakan fungsi dari kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*), rintangan pengalihan (*switching barrier*) dan keluhan pelanggan (*voice*). Pelanggan yang puas akan dapat melakukan pembelian ulang (*repeat*) pada waktu yang akan datang dan memberitahukan pada orang lain atas kinerja produk atau jasa yang dirasakan (Tjiptono, 2010).

Penerapan yang harus diperhatikan dari hasil penelitian ini yang berkaitan dengan strategi peningkatan kualitas pelayanan khususnya Ruang Rawat Inap RSUD Dr. Moewardi di Surakarta, bahwa untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pasien dan loyalitasnya perlu didukung oleh strategi peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit yang baik dengan tingkat kualitas

yang tinggi. Dalam rangka peningkatan kepuasan pasien dan loyalitas, kualitas pelayanan yang dimiliki baik oleh personel rawat inap RSUD Dr. Moewardi maupun pasiennya merupakan suatu hal penting dan perlu mendapat perhatian pihak perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Dr. Moewardi.

Bertambahnya peningkatan kualitas pelayanan, menunjukkan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit maupun tenaga kesehatan semakin meningkat hal ini disebabkan apa yang diharapkan dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empaty* yang diwujudkan dengan kualitas pelayanan dapat dilaksanakan dengan konsisten sesuai dengan kontribusi personel atau perawat di ruang rawat inap. Keadaan ini menimbulkan kepuasan pasien dan loyalitas yang semakin meningkat. Selain hal tersebut dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan dapat meningkatkan loyalitas pasien melalui kepuasan pasien. Hal ini diartikan bahwa kualitas pelayanan dapat menjadi sumber loyalitas bagi pasien apabila kebutuhan-kebutuhan yang menjadi kepuasan pasien semakin terpenuhi. Kualitas pelayanan yang semakin meningkat dan baik dapat meningkatkan kepuasan pasien, dan kepuasan pasien yang semakin meningkat dan tinggi akan menaikkan suatu loyalitas yang ada pada pasien.

Membentuk loyalitas pasien dan meningkatkan kepuasan pasien agar pemenuhan kebutuhan yang menjadi sumber kepuasan pasien harus semakin ditingkatkan, hal ini dapat diupayakan beberapa hal yaitu: alternatif strategi peningkatan kualitas pelayanan harus dirumuskan dengan jelas sesuai dengan misi dan visi pelayanan rumah sakit, penerapan peraturan rumah sakit dilaksanakan secara adil dan merata termasuk kebijakan pelayanan pasien harus diberikan sesuai dengan visi dan misi yang ada, rumah sakit memberikan kepercayaan atas pasien dengan meningkatkan kemampuan kualitas pelayanan yang ada, rumah sakit memberikan perhatian terhadap dimensi kualitas pelayanan yang selama ini ada, memberikan pelatihan maupun training-training yang dapat memberikan peluang dalam pengembangan diri bagi personel rumah sakit sehingga tercipta kualitas pelayanan yang memuaskan.

## PENUTUP

Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pasien ( $b_1 = 0,275$ ;  $p\ value = 0,000$ ).
2. Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien ( $b_2 = 0,260$ ;  $p\ value = 0,000$ ).
3. Kepuasan pasien mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pasien ( $b_3 = 0,867$ ;  $p\text{-value} = 0,010$ ).
4. Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh tidak langsung terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien ( $p_2 * p_3 = 0,225 < p_1 = 0,275$ ).

Berdasarkan kesimpulan di atas, beberapa saran dapat dikemukakan :

1. Untuk meningkatkan loyalitas pasien, disarankan pihak rumah sakit dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diwujudkan dengan lima dimensi kualitas pelayanan dan perlakuan yang sama terhadap pasiennya, memberikan kepercayaan dalam pekerjaan yang dilakukan oleh tenaga medis maupun non medis, mendukung ketersediaan sumber daya yang memadai, serta memberikan perhatian dan kepedulian yang tulus dari petugas kesehatan terhadap pasien.
2. Kepuasan pasien kurang mendukung sebagai variabel *intervening* yang menghubungkan kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien. Agar kepuasan dapat meningkat maka kebutuhan yang menjadi loyal pada pasien harus semakin dipenuhi. Hal ini dapat diupayakan melalui pemenuhan kebutuhan pasien yang lengkap, adil dan layak, memberikan jaminan keamanan dan keselamatan yang semakin baik, memberikan kesempatan untuk bertanya, memberikan perhatian dan penghargaan terhadap pasien, serta memberikan kepercayaan kepada pasien agar dapat menggunakan pelayanan yang ditawarkan.
3. Saran untuk penelitian berikutnya agar mengembangkan model analisis jalur dengan menggunakan variabel *intervening* maupun *moderating* lain agar diperoleh hasil penelitian yang berbeda.

## DAFTAR PUSTAKA

- Chaniotakis, Ioannis E. and Constantine Lympelopoulos. 2009. *Service quality effect on satisfaction and word of mouth. Managing Service Quality*. Vol. 19 No. 2. 2009. pp.229-242.
- Kotler, P and Gary A, 2012, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, (Terjemahan Ancella Anitawati Hermawan), Jilid I Edisi 6, Prehallindo, Jakarta.
- Loke, Siew-Phaik, Ayankunle Adegbite Taiwo, Hanisah Mat Salim, and Alan G. Downe. 2011. *Service quality and customer satisfaction in a retelecommunication service provider. International Conferences on Financial Management and Economics*. IPEDR Vol. 11 (2011) @ (2011) IACSIT Press, Singapore.
- Lupiyoadi, Rambat. 2011, *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktik*, UI Press, Jakarta.
- Muninjaya, Gde. 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Mosahab, Rahim, Osman Muhamad, and T. Ramayah. 2010. *Service Quality Customer Satisfaction and Loyalty: a test of mediation. International Business Research*. Vol. 3, No. 4, October 2010.
- Rangkuti, Freddy. 2010, *Measuring Customer Satisfaction*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Sari, W, Irine Diana. 2010. *Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan*. Cetakan Keempat. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Sijabat, Ridwan Max. 2012. "Askes, Jamsostek Asked to Prepare Transformation". The Jakarta Post (dalam bahasa Inggris). Diakses 22 Juli 2013.
- Singh, Ajmer. 2013. *Relationship between service quality and customer satisfaction in organized retail outlets. Developing Country Studies*. Vol. 3, No. 1, 2013.
- Suleiman, Abdelmo Abu Alroub, Abdul Sada Mutlaq, Azzam Anwar Daoud. 2012. *Service quality and its impact on customer satisfaction tourist restaurants (a field study on the tourist restaurants/amman). Interdisciplinary Journal of Contemporary Research Business*. Vol. 4, No. 1. May, 2012.
- Syafruddin. 2009. *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan dalam Kebidanan*. Jakarta: Trans Info Media.
- Tjiptono, Fandy, 2010, *Pemasaran Jasa*, Malang: Banyumedia Publishing.



\_\_\_\_\_, 2010. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Andi Offset, Yogyakarta.

Depkes, 2013. *Dasar Pembentukan BPJS*. Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial dan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, Pasal 5 ayat (1) dan Pasal 52.