

**KUALITAS PELAYANAN PENGARUHNYA TERHADAP
KEPUASAN PASIEN DALAM MENINGKATKAN
LOYALITAS PASIEN RAWAT JALAN
DI RUMAH SAKIT NUR HIDAYAH
BANTUL**



**SUTARNI DJUFRI HLABU
NIM 20131030112**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN RUMAH SAKIT
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2015**

**KUALITAS PELAYANAN PENGARUHNYA TERHADAP
KEPUASAN PASIEN DALAM MENINGKATKAN
LOYALITAS PASIEN RAWAT JALAN
DI RUMAH SAKIT NUR HIDAYAH
BANTUL**

NASKAH PUBLIKASI

Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2

Program Studi Magister Manajemen Rumah Sakit



SUTARNI DJUFRI HLABU
NIM 20131030112

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN RUMAH SAKIT
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2015**

**KUALITAS PELAYANAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN PASIEN
DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH
SAKIT NUR HIDAYAH BANTUL**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY TOWARD PATIENT SATISFACTION
WHICH IS MEDIATED BY PATIENT SATISFACTION
IN NUR HIDAYAH HOSPITAL OF BANTUL***

Sutarni Djufri Hi.Abu

Program Studi Manajemen Rumah Sakit, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Jalan Lingkar Selatan, Tamantirto, Kasihan, Bantul, Yogyakarta
Email: sutarnidjufri@gmail.com

Susanto

Program Studi Manajemen Rumah Sakit, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Jalan Lingkar Selatan, Tamantirto, Kasihan, Bantul, Yogyakarta
Email: paksanto1@yahoo.com

ABSTRACT

Nur Hidayah Hospital is one Private Hospital in Bantul. The number of patient visits at the Hospital Nur Hidayah from time to time increased significantly. The existence of this increase needs to be studied in depth, whether the quality of services provided have an impact on patient satisfaction and the loyalty formation in patients Nur Hidayah Hospital. The purpose of this study was to determine the effect of service quality on patient satisfaction, influence patient satisfaction with patient loyalty, influence of service quality toward patient loyalty and also want to know the role of patient satisfaction as mediating variables influence the quality of service to patients Loyalty in the hospital Nur Hidayah Bantul.

Type of this research is quantitative research design without treatment (observational) analytic cross sectional approach. The population in this study were all patients that repeated visits at Nur Hidayah Hospital of Bantul. This study used 100 samples. While the sampling technique used is non-probability sampling.

The results showed that the quality of service influence on patient satisfaction and patient satisfaction effect on patient loyalty. In addition, patient satisfaction as a mediator between the influence of service quality on patient loyalty. Based on the research results, it can be concluded that there is influence the quality of service to the patient loyalty mediated by patient satisfaction Nur Hidayah hospital in Bantul.

Keywords: *Service Quality, Patient Satisfaction, Patient Loyalty*

ABSTRAK

Rumah Sakit Nur Hidayah merupakan salah satu Rumah Sakit Swasta di Kabupaten Bantul. Perkembangan jumlah kunjungan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Nur Hidayah dari waktu ke waktu meningkat sangat signifikan. Adanya peningkatan ini perlu dikaji secara mendalam, apakah kualitas layanan yang diberikan memberikan dampak pada kepuasan pasien dan pada terbentuknya loyalitas pasien di Rumah Sakit Nur Hidayah. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap Loyalitas pasien, pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas dan sekaligus ingin mengetahui peran Kepuasan pasien sebagai variabel mediasi pengaruh kualitas layanan terhadap Loyalitas pasien di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul.

Jenis penelitian ini adalah bersifat kuantitatif dengan rancangan penelitian tanpa perlakuan (observasional) analitik melalui pendekatan *cross sectional*. Populasi pada penelitian ini adalah semua pasien yang melakukan kunjungan ulang di layanan rawat jalan Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul. Dalam penelitian ini digunakan 100 sampel. Sedangkan teknik sampling yang digunakan adalah *non probability sampling*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien dan kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien. Selain itu, kepuasan pasien menjadi mediator pengaruh antara kualitas layanan terhadap loyalitas pasien. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pasien yang dimediasi oleh kepuasan pasien di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Pasien, Loyalitas Pasien.

PENDAHULUAN

Rumah Sakit merupakan usaha pelayanan jasa kesehatan yang memiliki beberapa faktor yang menjadi penentu keberhasilannya antara lain adalah kualitas pelayanan, kepuasan pasien dan loyalitas pasien. Howard & Sheth dalam Tjiptono (2000) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan adalah situasi kognitif pembeli berkenaan dengan kesepadanan atau ketidaksepadanan antara hasil yang didapatkan dengan pengorbanan yang dilakukan. Kepuasan Pelanggan adalah respon emosional terhadap pengalaman pengalaman yang berkaitan dengan produk atau jasa yang dibeli (Westbrook dan Reilly). Menurut Kotler (2007) bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibanding dengan harapannya. Kompleksnya masalah kesehatan saat ini, menyebabkan kebutuhan pelayanan kesehatan benar-benar merupakan kebutuhan penting bagi masyarakat. Rumah Sakit diharapkan mampu untuk selalu konsisten pada perannya, terutama kualitas pelayanan dalam upaya memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen/pelanggan. Rumah Sakit harus memiliki pedoman dan standar pelayanan yang ditetapkan.

Pesatnya persaingan antar Rumah Sakit di Indonesia saat ini membuat setiap Rumah Sakit harus menciptakan inovasi-inovasi baru agar pelanggannya puas dan terkesan. Harapannya pasien akan menjadi pelanggan tetap dan loyal terhadap Rumah Sakit tersebut. Pihak manajemen Rumah Sakit harus menyadari bahwa hanya Rumah Sakit yang berfokus ke pasienlah yang dapat bertahan di era persaingan dan keterbatasan sumber daya. Masyarakat merupakan pelanggan yang membutuhkan produk jasa dari sebuah Rumah Sakit. Masyarakat sangat berperan penting untuk meningkatkan kemampuan Rumah Sakit dalam menyampaikan kualitas pelayanan kesehatan yang baik. Masyarakat yang datang ke Rumah Sakit memiliki harapan mendapatkan pelayanan sesuai yang mereka harapkan, baik mereka yang hanya sekedar ingin melakukan

konsultasi atas permasalahan kesehatan yang sedang mereka rasakan ataupun ketika mereka membutuhkan pelayanan kesehatan yang sangat komplit.

Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pengguna jasa untuk menjalin ikatan hubungan dengan penyedia layanan jasa. Dalam waktu jangka panjang maka ikatan seperti memungkinkan penyedia jasa dapat memahami harapan pelanggan. Kualitas dan pelayanan adalah sarana untuk mencapai kepuasan dan ikatan. Pasien adalah sumber pendapatan utama pada Rumah Sakit, sehingga Rumah Sakit perlu mempertahankan dan meningkatkan kunjungan pasien setiap saat. Rumah Sakit harus berusaha menjaga mutu dengan menampilkan dan memberikan pelayanan yang berkualitas.

Keberadaan Rumah Sakit Nur Hidayah merupakan suatu bentuk peningkatan industri jasa kesehatan di Kabupaten Bantul. Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul adalah sebuah Rumah Sakit Swasta yang sedang berkembang. Berawal dari didirikannya Yayasan Nur Hidayah pada tahun 1996, dengan sekretariat di dusun Ngibikan Canden Jetis Bantul. Yayasan Nur Hidayah ini bergerak di bidang pendidikan, kesehatan dan sosial – Islam. Diharapkan keberadaan Rumah Sakit ini dapat meningkatkan derajat kesehatan masyarakat utamanya di wilayah kabupaten Bantul. Perkembangan jumlah kunjungan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Nur Hidayah dari waktu ke waktu sangat pesat. Kenyataan di Rumah Sakit ditemukan pula adanya keluhan-keluhan pasien atas layanan yang diterima antara lain jadwal poliklinik yang tidak tepat waktu dikarenakan dokter yang terlambat datang dan juga untuk pelayanan operasi elefatif dengan waktu tunggu yang sangat lama. Keluhan juga dari pihak RS yang mengatakan bahwa belum cukup tenaga dokter yang tetap di RS Nur Hidayah. Pasien-pasien yang sudah terlanjur membuat perjanjian dengan dokter akan tetap datang untuk melakukan kontrol ulang di poliklinik rawat jalan RS Nur Hidayah.

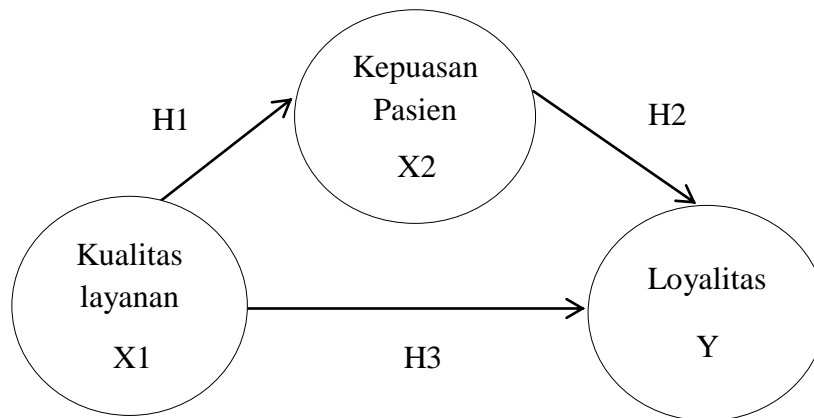
Di era BPJS dengan adanya kebijakan pemerintah tentang Rujukan berjenjang maka Rumah Sakit Nur Hidayah dijadikan sebagai Rumah Sakit rujukan pertama dari pelayanan dasar. Dengan mengemban Visi “Menjadi Rumah Sakit Islam yang profesional dan terjangkau, pilihan masyarakat Yogyakarta dan sekitarnya”, dan Misi Memberikan pelayanan kesehatan Islami yang cepat, tepat, nyaman, dan bersahabat, mengutamakan kepuasan pelanggan dengan biaya terjangkau dan Meningkatkan pengetahuan masyarakat dengan mengembangkan kegiatan *promotif* dan *edukatif* maka Rumah Sakit ini semakin berbenah agar pelanggannya semakin puas akan layanan yang didapatkan dari Rumah Sakit tersebut. Rumah Sakit ini juga telah mendapatkan beberapa penghargaan baik dari Pemerintah maupun swasta.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul.
2. Menganalisis pengaruh kepuasan Pasien terhadap loyalitas pasien rawat jalan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul.
3. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien rawat jalan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul.
4. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien yang dimediasi oleh Kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul.

Kerangka Konsep

Pada penelitian ini pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien rawat jalan di Rumah Sakit Nurhidayah Bantul dapat dijabarkan pada gambar dibawah ini:



Gambar 1. Kerangka Konsep

METODE PENELITIAN

Subyek Penelitian dan Obyek Penelitian

Pada penelitian ini yang menjadi subyek penelitian adalah pasien rawat jalan di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul. Obyek penelitian ini adalah Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul, Jl. Imogiri Timur Km. 11 Jetis Bantul.

Populasi, Sampel dan Sampling

Populasi pada penelitian ini adalah semua pasien yang melakukan kunjungan ulang dilayanan rawat jalan RS Nur Hidayah Bantul sampai bulan April 2015. Sedangkan sampel pada penelitian ini adalah pasien yang pada saat dilaksanakan penelitian, pasien tersebut adalah pasien yang telah melakukan kunjungan minimal 2 kali dan pasien tersebut adalah pasien yang harus melakukan kontrol dan pada kenyataannya pasien tersebut datang. Hal ini dilakukan untuk menggali lebih dalam alasan yang menyebabkan pasien kembali melakukan kunjungan ulang pada layanan rawat jalan RS Nur Hidayah Bantul. Teknik sampling yang digunakan pada penelitian ini *Convenience sampling*. Sampel yang menggunakan *Convenience sampling* yaitu informasi akan di kumpulkan dari anggota populasi yang dapat ditemui dengan mudah untuk memberikan informasi yang dibutuhkan (Suharsimi, 2006). Pada penarikan sampel ini peneliti memiliki kebebasan untuk memilih siapapun yang ditemukan oleh peneliti.

Instrumen Penelitian

Penelitian ini menggunakan instrumen kuesioner penelitian. Kuesioner ini terlebih dahulu diuji validitas dan reliabilitasnya. Kuesioner dalam penelitian ini terdiri dari 3 bagian. Bagian pertama memuat persepsi responden terhadap kualitas pelayanan. Bagian kedua memuat persepsi responden terhadap kepuasan pasien. Bagian ketiga memuat loyalitas pasien pada pelayanan Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul. Kuesioner ini menggunakan skala likert dari 1 sampai 5 untuk mengetahui penilaian dan sikap responden.

Analisis Data

Dalam penelitian ini uji parsial menggunakan uji t untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pasien dan untuk mengetahui apakah kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien. Uji simultan/berganda menggunakan uji F atau Anova dua jalur untuk mengetahui apakah kepuasan pasien dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pasien. Uji hipotesis yang digunakan yaitu regresi berganda.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini berusia antara 46 tahun - 55 tahun yaitu berjumlah 24 orang atau 24,0%, sedangkan responden berusia 44 tahun -75 adalah paling sedikit berjumlah 4 orang atau 4,0%. Berdasarkan pekerjaan dapat diketahui mayoritas responden dalam penelitian ini mempunyai pekerjaan sebagai Ibu Rumah Tangga yaitu berjumlah 32 orang atau 32,0%, sedangkan responden yang pekerjaannya sebagai PNS adalah paling sedikit berjumlah 10 orang atau 10,0%. Berdasarkan pendidikan dapat diketahui mayoritas responden dalam penelitian ini pendidikannya SMA yaitu berjumlah 38 orang atau 38,0%, sedangkan responden yang pendidikannya SMP adalah yang paling sedikit berjumlah 13 orang atau 13,0%. Dan berdasarkan penanggung jawab biayanya dapat diketahui bahwa responden dalam penelitian ini terbanyak adalah penanggung jawab biayanya asuransi berjumlah sebanyak 69 orang atau 69,0%, sedangkan responden penanggung jawab biayanya secara pribadi berjumlah sebanyak 31 orang atau 31,0%.

Hasil Uji Kualitas Instrumen

Uji validitas

Berdasarkan hasil pengujian validitas dengan metode *pearson correlations* dapat diketahui instrumen masing-masing variabel Kualitas Pelayanan, kepuasan pasien dan loyalitas pasien yang diujikan adalah *valid* (sahih) karena nilai signifikan lebih kecil dari 0,05.

Uji Reliabilitas

Berdasarkan hasil reliabilitas didapatkan hasil, bahwa alat ukur yang digunakan reliabel karena mempunyai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,6. Hasil perhitungan uji *reliabilitas* terangkum dalam Tabel 1 berikut:

Tabel 1
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	Status
Kualitas layanan	0,935	Reliabel
Kepuasan pasien	0,846	Reliabel
Loyalitas pasien	0,854	Reliabel

Pengujian Hipotesis

Analisis regresi digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas layanan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul. Berikut adalah hasil analisis regresi:

Tabel 2. Hasil Analisis Regresi

Keterangan	Variabel	Beta	Sig.	<i>Adjusted R Square</i>
Persamaan 1: $KP = \alpha + \beta_1 KL$	Kualitas (KL)	0,746	0,000	0,552
Persamaan 2: $LP = \alpha + \beta_1 KL + \beta_2 KP$	Kualitas (KL) Kepuasan (KP)	0,517 0,296	0,000 0,003	0,574
Persamaan 3: $LP = \alpha + \beta_1 KL$	Kualitas (KL)	0,737	0,000	0,539

Hasil pengujian hipotesis 1

Berdasarkan hipotesis 1 yang menyatakan bahwa ada pengaruh signifikan variabel kualitas layanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul dapat ditunjukkan dengan melihat Tabel 2 bahwa hasil perhitungan analisis regresi model linear, secara parsial nilai signifikansi variabel kualitas layanan berada di bawah 0.05, yaitu 0,000 yang berarti bahwa hasil pengujian signifikan pada taraf nyata 5% sehingga dapat dijelaskan variabel kualitas layanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul. Sehingga dapat disimpulkan H1 dapat diterima.

Hasil pengujian hipotesis 2

Berdasarkan hipotesis 2 yang menyatakan bahwa ada pengaruh signifikan variabel kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul dapat ditunjukkan dengan melihat Tabel 2 bahwa hasil perhitungan analisis regresi model linear, secara parsial nilai signifikansi variabel kepuasan pasien berada di bawah 0.05, yaitu 0,003 yang berarti bahwa hasil pengujian signifikan pada taraf nyata 5% sehingga dapat dijelaskan variabel kepuasan pasien mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul. Sehingga dapat disimpulkan H2 dapat diterima.

Hasil pengujian hipotesis 3

Berdasarkan hipotesis 3 yang menyatakan bahwa ada pengaruh signifikan variabel kualitas layanan terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul dapat ditunjukkan dengan melihat Tabel 2 bahwa hasil perhitungan analisis regresi model linear, secara parsial nilai signifikansi variabel kualitas layanan berada di bawah 0.05, yaitu 0,000 yang berarti bahwa hasil pengujian signifikan pada taraf nyata 5% sehingga dapat dijelaskan variabel kualitas layanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul. Sehingga dapat disimpulkan H3 dapat diterima.

Hasil pengujian hipotesis 4

Berdasarkan hipotesis 4 yang menyatakan bahwa Kualitas layanan berpengaruh terhadap Loyalitas Pasien yang di mediasi oleh Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul dapat ditunjukkan dengan melihat Tabel 2 bahwa hasil perhitungan menunjukkan bahwa kepuasan pasien menjadi variabel mediasi pengaruh antara kualitas layanan terhadap loyalitas pasien. Hal ini dapat ditunjukkan dari hasil pengujian persamaan 1 menghasilkan nilai signifikansi untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 0,000, sehingga dapat dijelaskan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Selanjutnya persamaan 2 menghasilkan nilai signifikansi untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 0,000, dan variabel kepuasan pasien sebesar 0,003 sehingga dapat dijelaskan kualitas layanan dan kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien. Sedangkan untuk persamaan 3 menghasilkan nilai signifikansi untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 0,000, sehingga dapat dijelaskan kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas pasien.

Berdasarkan Tabel 2 dapat ditunjukkan bahwa nilai *Adjusted R Square* untuk persamaan 1 sebesar 0,552, Nilai ini menunjukkan besarnya pengaruh variabel kualitas layanan terhadap kepuasan pasien. Untuk persamaan 2 besarnya nilai *Adjusted R Square* adalah 0,574. Nilai ini menunjukkan besarnya pengaruh variabel kualitas layanan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien. Sedangkan untuk persamaan 3 besarnya nilai *Adjusted R Square* adalah 0,539. Nilai ini menunjukkan besarnya pengaruh variabel kualitas layanan terhadap loyalitas pasien.

Pembahasan

Berdasarkan pengujian hipotesis 1, variabel kualitas layanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Wahdi N tahun 2006 yang dilakukan di RS Panti

Wilasa Citarum Semarang menunjukkan bahwa variable kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum. Hal ini berarti semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka akan semakin baik pula tingkat kepuasan pasien. Hal ini berarti semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka akan semakin baik pula tingkat kepuasan pasien. Untuk itu menurut Smith dan Metzner dalam Azrul (1996) menunjukkan bahwa untuk pasien sebagai pemakai jasa pelayanan kesehatan dimensi mutu pelayanan yang paling penting adalah efisiensi pelayanan kesehatan, kemudian menyusul perhatian dokter secara pribadi kepada pasien, pengetahuan ilmiah yang dimiliki dokter, ketrampilan yang dimiliki dokter serta kenyamanan pelayanan yang dirasakan pasien. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Duffy (1998) yang membuktikan bahwa kepuasan pelayanan (*overall service satisfaction*) secara bersama-sama dipengaruhi oleh kualitas pelayanan (*service quality*) dan kepuasan hidup (*life satisfaction*).

Berdasarkan pengujian hipotesis 2 variabel kepuasan pasien mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Kelana (2010) dimana hasil penelitian menggambarkan bahwa ada hubungan antara kepuasan secara umum dengan loyalitas responden di poliklinik ortodonti RSUP. Dr. Hasan Sadikin. Ditambahkan juga oleh Erlika Widayanti Lestari dalam penelitiannya di Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad dahlan Kota Kediri didapatkan hasil, pada kepuasan pasien poin penting adalah hubungan dokter dan pasien yaitu tiga butir kuesioner terbanyak yang memilih sangat puas pada sikap dokter saat melakukan pemeriksaan rutin, kesungguhan dokter dalam menangani penyakit pasien dan dokter menjelaskan pengobatan yang akan dilakukan, dalam hal ini kepuasan pasien berfokus pada pelayanan medis. Menurut Oliver (1999) dalam Dharmayanti, (2006, kepuasan tetap memiliki peranan penting untuk membentuk loyalitas pelanggan, tetapi hanya sampai pada tahap afektif. Kepuasan saja tidak menjamin pelanggan untuk tetap loyal, karena terdapat *costumer idiosyncrasies*, ada aspek pelanggan yang kontra dengan keloyalatan seperti keinginan mencari variasi dan mencoba sesuatu yang baru. Menurut Band (1971) dalam Hasan (2009) Terjadinya pembelian ulang dan kesetiaan/*loyalitas* pada pelanggan jika tercapainya kepuasan dari kualitas barang atau jasa yang dirasakan dengan keinginan, kebutuhan dan harapan pelanggan.

Berdasarkan pengujian hipotesis 3 variabel kualitas layanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Wahdi (2006) yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan dapat secara langsung berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien rawat inap. Hal ini berarti semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum, maka akan semakin loyal yang dapat ditunjukkan dengan memberikan informasi positif pada pihak Rumah Sakit, akan kembali lagi jika suatu saat sakit dan akan merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan jasa Rumah Sakit tersebut. Penelitian lain yang dilakukan oleh Helmawati (2013) di Klinik Rumah Zakat Yogyakarta didapatkan bahwa pengaruh tidak langsung dari beberapa dimensi terhadap minat kunjungan ulang yang dimediasi oleh kepuasan pasien bisa terjadi karena setelah melalui tahapan paska pembelian, dimensi *reliability* dimana pasien mendapatkan layanan sesuai harapannya sehingga mereka merasa puas kemudian dari pengalaman tersebut pasien berminat kembali untuk mengakses layanan serupa. Hal-hal yang dirasakan pasien seperti sikap baik dari karyawan dan prosedur layanan yang menurut pasien mudah. Juga dimensi lain yaitu *responsiveness* dimana dirasakan layanan cepat, informasi yang jelas, sikap simpati karyawan, resep obat terjangkau, respon yang cepat dari karyawan, karyawan yang mau membantu serta keramahan petugas administrasi berpengaruh terhadap kepuasan pasien yang selanjutnya dapat menimbulkan minat kunjungan ulang.

Berdasarkan pengujian hipotesis 4, Kualitas layanan berpengaruh terhadap Loyalitas Pasien yang di mediasi oleh Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Hidayat (2000) yaitu pada nasabah

bank Mandiri menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah dengan diantarai oleh kepuasan nasabah. Peningkatan kualitas layanan yang ditandai dengan semakin baiknya kualitas layanan yang diberikan oleh Bank Mandiri di Jawa Timur hanya mampu meningkatkan kepuasan nasabah namun belum tentu secara otomatis membuat nasabah menjadi loyal kepada Bank Mandiri di Jawa Timur. Selama 5 tahun terakhir Bank Mandiri di Jawa Timur telah melakukan berbagai inovasi bagi peningkatan kualitas layanan Bank Mandiri di Jawa Timur. Peningkatan kualitas layanan yang dilakukan Bank Mandiri di Jawa Timur tidak serta merta membuat nasabah percaya kepada Bank Mandiri di Jawa Timur, atau mempunyai hubungan emosional dengan Bank Mandiri di Jawa Timur dan tidak pindah ke bank lain.

KESIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN, DAN SARAN

Kesimpulan

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan variabel kualitas layanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan variabel kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul.
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan variabel kualitas layanan terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul.
4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien menjadi variabel mediasi pengaruh antara kualitas layanan terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul.

Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan-keterbatasan yang ditemukan pada penelitian ini adalah:

1. Dalam melakukan penelitian ini peneliti hanya menguji pasien rawat jalan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul. Dengan demikian hasil dan implikasi manajerial dalam penelitian ini mungkin tidak sepenuhnya akurat apabila diterapkan pada rumah sakit di wilayah lain. Mungkin ada variabel lain di luar model penelitian yang juga berpengaruh dalam pengembangan kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan loyalitas pasien pada rumah sakit di wilayah lain.
2. Penelitian ini hanya mengambil satu obyek penelitian yaitu produk jasa layanan rawat jalan Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul dengan menggunakan sampel yang sangat terbatas sebesar 100 orang responden sehingga kondisi yang berbeda jika dengan obyek Rumah sakit yang berbeda, jenis pelayanan yang lain dan jumlah populasi yang lebih banyak dapat memberikan hasil yang berbeda pula.
3. Sampel data tentang loyalitas pasien bisa terjadi bias dikarenakan banyaknya kunjungan ulang yang dilakukan ke Rumah sakit Nur Hidayah karena selain alasan lokasi dengan tempat tinggal yang dekat juga karena rujukan dari Puskesmas Layanan Primer yang mengharuskan pengguna asuransi JKN melakukan kunjungan ke Rumah Sakit yang telah ditunjuk oleh BPJS.

Saran

Berdasarkan hasil keseluruhan dalam penelitian maka ada beberapa pandangan-pandangan peneliti yang sekiranya dapat diangkat sebagai saran untuk Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul:

1. Bagi peneliti selanjutnya dapat mengambil sampel pada pasien rawat inap dan pasien rawat jalan sehingga nantinya hasil penelitian dapat mencerminkan evaluasi yang menyeluruh dari seluruh pasien yang datang ke Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul. Selain itu, diharapkan

- dapat menambah jumlah sampel yang diambil khususnya untuk pasien rawat inap, sehingga penelitian yang akan datang diharapkan benar-benar mewakili dari pasien yang ada.
2. Bagi peneliti selanjutnya dapat melakukan uji ulang pada model yang digunakan saat ini pada industri jasa yang berbeda dan menambah variabel-variabel lain yang mempengaruhi loyalitas pasien. Misal, harga, citra rumah sakit, lokasi rumah sakit dan rujukan pelayanan dasar PPK 1.
 3. Untuk menjaga agar hasil penelitian tidak bias, maka untuk peneliti selanjutnya, dapat menentukan kriteria sampel yang diambil. Misalnya sampel yang diambil adalah pasien yang bukan rujukan dan pasien yang tempat tinggalnya tidak dekat dengan lokasi penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, Azrul. (1996). *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta : Bina Rupa Aksara
- Dharmayanti, D, (2006), *Analisis Dampak Service Pervormance dan Kepuasan Sebagai Moderating Variable Terhadap Loyalitas Nasabah*, Jurnal Manajemen Pemasaran Vol.1 No.1 April 2006;35-43
- Ferdinand, Augusty, (2011), *Metode Penelitian Manajemen*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ghozali, Imam, (2011), *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hasan, A., (2009), *Marketing*, Edisi Baru, Buku Kita Jakarta
- Helmawati, T, *The Influence Of Service Quality For Revisit Intention Which Is Mediated By Pasien Satisfaction in Rumah Zakat Clinic Of Yogyakarta*, Journal Of Hospital Management and Mediocoeticolegal, UMY Vol 4 No 1 Januari 2014
- Hidayat, R, (2009), *Pengaruh Kulaitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan dan Loyalitas Naabah bank Mandiri*, Jurnal Manajemen dan Kewirausahawan , Vol 11, Nomor 1, Maret 2009: 59-72
- Kelana, Sukma. (2010) , *AnalisisLoyalitas Pasien dan Kuslitas Layanan di Poliklinik Ortodonsi RSP DR.Hasan Sadikin Bandung 2010*, Tesis, Depok FKM UI
- Kotler, Philip (2007), *Manajemen Pemasaran*, edisi 12 jilid 1. PT. Indeks, Jakarta.
- Laksono, Nur (2012), *Analisis Kepuasan dan Hubungannya dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap di RS Dedi Jaya Kabupaten Brebes*, Tesis, Semarang FKM Universitas Diponegoro
- Sugiyono (2006). *Statistik untuk Penelitian*. Bandung : CV Alfa Beta.
- Suharsimi,A., (2006), *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Rineka Cipta, Jakarta
- Tjiptono, F., (2000), *Manajemen Jasa*, edisi 2 Andi offset Yogyakarta
- Wahdi, N., (2006), *Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien sebagai upaya meningkatkan loyalitas pasien*, Tesis, Semarang PPS Universitas Diponegoro.