

NASKAH PUBLIKASI

**PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN
DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) MAJENANG**



Diajukan Oleh:

Indra Setya Permana
20111030143

Kepada

**PROGRAM PASCASARJANA MANAJEMEN RUMAH SAKIT
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2014**

NASKAH PUBLIKASI

**PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN
DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) MAJENANG**

Diajukan Oleh:

Indra Setya Permana
20111030143

Ketua Dewan Redaksi Jurnal Medicoeticolegal
Manajemen Rumah Sakit

Dr. Susanto, M.S

Tanggal Maret 2014

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMISI**

Sebagai civitas akademik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Indra Setya Permana
NIM : 20111030143
Program Studi : Magister Manajemen Rumah Sakit
Jenis Karya : Tesis

Demi mengembangkan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Yogyakarta **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Royalties*) atas karya tulis ilmiah saya yang berjudul: “Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Loyalitas Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Majenang”. Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Yogyakarta berhak menyimpan, merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya (dengan atau nama Pembimbing Tesis) sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Yogyakarta
Pada tanggal : Maret 2014

Yang menyatakan

Indra Setya Permana

INTISARI

PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) MAJENANG

Latar belakang: Rumah sakit sebagai penyedia jasa pelayanan kesehatan harus mempunyai keunggulan kompetitif. Konsumen yang semakin pandai dan terdidik menyebabkan keinginan dan harapannya terhadap mutu pelayanan kesehatan semakin meningkat. Penerapan strategi pemasaran yang tepat mempunyai peran penting dalam mewujudkan loyalitas pasien terhadap pelayanan jasa rumah sakit.

Tujuan: Mengetahui pengaruh bauran pemasaran terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Majenang.

Metode: Penelitian ini adalah penelitian analitik inferensial dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi penelitian adalah pasien yang memanfaatkan rawat inap RSUD Majenang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang. Pengambilan data menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan analisis regresi berganda.

Hasil: Pengujian statistik menggunakan regresi berganda membuktikan Tarif, proses, personel dan bukti fisik secara parsial dan simultan berpengaruh terhadap loyalitas pasien Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Majenang ($p < 0,05$).

Simpulan: Tarif, proses, personel dan bukti fisik berpengaruh terhadap loyalitas pasien Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Majenang.

Kata kunci: Tarif, proses, personel, bukti fisik, loyalitas pasien

ABSTRACT

Background: Hospital as the provider of health service must have competitive advantage. Consumers more clever and educated that make increase the wish and hope of health service quality. The implementation of the right marketing strategies have important role to realize inpatient loyalty against hospital service quality. Purpose: To know the influence of marketing mix to the inpatient loyalty at the general district Majenang hospital. Method: This research is inferential analytic with cross sectional approach. The populations of this study are in patients who utilize the hospitalization at the RSUD Majenang. The sampling technique use purposive sampling with amount of samples as 100 peoples. The data collecting use questionnaire. The data analysis using multiple regressions. Result: statistical analyze used multiple regressions prove that hospital rate, process, personnel and physical in partial and stimulants way influence the inpatient loyalty at the general district Majenang hospital ($p < 0,05$). Conclusion: Hospital rate, process, personnel and physical influence the inpatient loyalty at the general district Majenang hospital.

Keyword: Hospital rate, process, personnel, physical, inpatient loyalty

PENDAHULUAN

Rumah sakit sebagai penyedia jasa pelayanan kesehatan harus mempunyai keunggulan kompetitif. Rumah sakit harus mempunyai daya saing dalam hal mutu pelayanan kesehatan yang diberikan. Konsumen yang semakin pandai dan terdidik menyebabkan keinginan dan harapannya terhadap mutu pelayanan kesehatan semakin meningkat. Pemenuhan harapan konsumen menjadi prioritas utama dalam jasa pelayanan kesehatan. Pemenuhan harapan pasien merupakan kunci kepuasan, yaitu apabila kinerja mutu layanan jasa rumah sakit sesuai dengan harapan, maka pasien akan puas.¹

Penerapan strategi pemasaran yang tepat mempunyai peran penting dalam mewujudkan loyalitas pasien terhadap pelayanan jasa rumah sakit. Bentuk pelayanan jasa berbeda dengan produk fisik, dimana pelayanan jasa tidak dapat dilihat, dirasakan, didengar atau diraba sebelum dibeli. Usaha untuk mengurangi ketidakpastian, konsumen akan mencari bukti kualitas dengan mengambil kesimpulan dari tempat, orang, peralatan, bahan komunikasi, simbol dan tarif. Hal ini menuntut rumah sakit untuk dapat mempresentasikan kualitas jasa melalui bukti dan garansi atas layanan jasa kesehatan yang diberikan.²

Pasien selalu berusaha memenuhi kebutuhan akan pelayanan dengan memilih rumah sakit yang mempunyai kualitas pelayanan yang baik. Pasien beranggapan bahwa rumah sakit yang mempunyai jasa pelayanan yang baiklah yang mampu memberikan kepuasan. Hal ini harus menjadi pertimbangan bagi rumah sakit untuk memberikan pelayanan berorientasi pada pelanggan dalam rangka memberikan kepuasan sekaligus sebagai upaya mewujudkan loyalitas pada pasien.

Terwujudnya loyalitas didasarkan dari kepuasan yang dirasakan. Pasien yang puas akan terdorong untuk melakukan penggunaan ulang jasa pelayanan kesehatan rumah sakit yang pada akhirnya akan membuat pasien menjadi loyal. Pasien yang loyal akan memungkinkan terwujudnya hubungan jangka panjang dengan rumah sakit. Hubungan antara pasien sebagai konsumen dan rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan akan memberikan banyak keuntungan bagi rumah sakit.

Konsumen jasa biasanya sangat bergantung pada tarif, proses dan petunjuk fisik untuk menilai kualitas jasa. Konsumen akan sangat setia pada penyedia jasa yang dapat memuaskan mereka. Pada tahap selanjutnya, konsumen yang puas akan menjadi loyal dengan melakukan penggunaan ulang atas pelayanan jasa yang diberikan.²

Pasien yang berkunjung di RSUD Majenang diketahui dari data kunjungan merupakan pasien baru dan pasien yang melakukan kunjungan ulang. Berdasarkan data kunjungan pasien diketahui jumlah pasien baru menunjukkan angka yang besar dibandingkan dengan pasien yang melakukan kunjungan ulang. Hal ini menunjukkan loyalitas pasien yang masih rendah.

Apabila mencermati keadaan di atas diperlukan adanya upaya untuk mengoptimalkan strategi pemasaran melalui bauran pemasaran pelayanan jasa. Keunggulan rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan sangat ditentukan oleh kinerja yang didukung dengan komponen tarif, fisik, personel dan proses pelayanan jasa yang diberikan oleh rumah sakit. Terwujudnya bauran pemasaran jasa dalam pelayanan di RSUD Majenang akan dapat mendukung terwujudnya loyalitas pasien. Loyalitas merupakan wujud dari hasil evaluasi apa yang dirasakan pasien setelah memanfaatkan layanan rumah sakit yang memenuhi harapan pasien.

BAHAN DAN CARA

Penelitian ini menggunakan desain penelitian analitik inferensial yaitu penelitian yang bertujuan untuk menganalisis data sekaligus membuktikan hipotesis penelitian yang hasilnya digeneralisasikan pada populasi penelitian.³ Pendekatan waktu yang digunakan adalah *cross sectional* yaitu variabel-variabel yang termasuk fenomena, faktor risiko, dan variabel yang termasuk efek diobservasi sekaligus pada waktu yang sama.⁴

Subyek penelitian adalah pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Majenang. Pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Penelitian ini dilakukan di RSUD Majenang. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan analisis regresi berganda.

HASIL PENELITIAN

Karakteristik Responden

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden pada Pasien di RSUD Majenang

Karakteristik	Frekuensi	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-laki	48	48,0
Perempuan	52	52,0
Umur		
18 – 35 tahun	45	45,0
36 – 55 tahun	48	48,0
> 56 tahun	7	7,0
Pekerjaan		
Swasta	21	21,0
Guru	12	12,0
PNS	14	14,0
Dagang	5	5,0
Tani	18	18,0
IRT	12	12,0
Buruh	9	9,0
Pelajar/Mahasiswa	3	3,0
Karyawan	2	2,0
Tenaga Kesehatan	4	4,0
Total	100	100,0

Sumber: Data primer diolah 2014

Hasil analisis deskriptif karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin diketahui sebagian besar (52,0%) responden berjenis kelamin perempuan, sisanya (48,0%) responden berjenis kelamin laki-laki. Karakteristik umur diketahui sebagian besar (48,0%) responden berumur 36-55 tahun, sebagian kecil responden (7,0%) berumur > 56 tahun. Karakteristik responden menurut pekerjaan diketahui sebagian besar responden (21,0%) sebagai pegawai bekerja swasta.

Hasil Analisis Data Penelitian

Pengujian Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Tabel 2. Hasil Uji Normalitas Data Penelitian

		One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test				
		Tarif	Proses	Personal	Bukti fisik	Loyalitas Pasien
N		100	100	100	100	100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	17.0700	17.7000	22.0100	24.2100	16.9600
	Std. Deviation	3.77460	4.08619	3.61952	5.44076	3.49001
Most Extreme Differences	Absolute	.111	.113	.128	.127	.128
	Positive	.080	.066	.061	.064	.083
	Negative	-.111	-.113	-.128	-.127	-.128
Kolmogorov-Smirnov Z		1.112	1.132	1.278	1.270	1.281
Asymp. Sig. (2-tailed)		.169	.154	.076	.080	.075

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Data primer diolah 2014

Tabel di atas menunjukkan bahwa hasil perhitungan normalitas diperoleh nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 ($p > 0,05$), maka dapat dinyatakan bahwa data penelitian ini berdistribusi normal.

Uji Heteroskedastisitas

Tabel 3. Hasil Uji Heteroskedastisitas

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.028	.719		4.212	.000
	Tarif	-.028	.048	-.093	-.579	.564
	Proses	-.002	.052	-.007	-.035	.972
	Personal	-.047	.054	-.149	-.875	.384
	Bukti fisik	.005	.031	.023	.158	.875

a. Dependent Variable: Absolut Residual

Sumber: Data primer diolah 2014

Tabel di atas menunjukkan bahwa semua variabel bebas (tariff, proses, personal dan bukti fisik) mempunyai nilai signifikansi diatas 0,05 dan, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi pada penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

Uji Multikolinieritas

Tabel 4. Hasil Uji Multikolinieritas

		Coefficients ^a						Collinearity Statistics	
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF	
		B	Std. Error	Beta					
1	(Constant)	1.181	1.274		.927	.356			
	Tarif	.246	.085	.267	2.885	.005	.394	2.540	
	Proses	.198	.093	.232	2.132	.036	.284	3.525	
	Personal	.216	.095	.224	2.268	.026	.345	2.898	
	Bukti fisik	.137	.054	.213	2.514	.014	.466	2.145	

a. Dependent Variable: Loyalitas Pasien

Sumber: Data primer diolah 2014

Tabel di atas menunjukkan bahwa semua variabel bebas (tariff, proses, personal dan bukti fisik) mempunyai nilai toleransi diatas 0,1 dan nilai VIF dibawah 10, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi pada penelitian ini tidak terjadi multikolinieritas.

Uji Autokorelasi

Tabel 5. Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.825 ^a	.681	.667	2.01290	1.836

a. Predictors: (Constant), Physical, Harga, Personal, Process

b. Dependent Variable: Loyalitas Pasien

Sumber: Data primer diolah 2014

Berdasarkan hasil perhitungan didapat hasil *Durbin-Watson* sebesar 1,836, karena nilai DW pada model regresi tersebut berada

antara du dan 4-du berarti pada model tersebut tidak terjadi autokorelasi.

Pengujian Hipotesis

Tabel 6. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.181	1.274		.927	.356
	Tarif	.246	.085	.267	2.885	.005
	Proses	.198	.093	.232	2.132	.036
	Personal	.216	.095	.224	2.268	.026
	Bukti fisik	.137	.054	.213	2.514	.014

a. Dependent Variable: Loyalitas Pasien

Sumber: Data primer diolah 2014

Berdasarkan hasil analisis regresi tersebut, maka didapatkan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 0,267 X_1 + 0,232 X_2 + 0,224 X_3 + 0,213 X_4$$

Uji t (secara parsial)

Tarif

Hasil statistik uji t pada variabel tarif diperoleh nilai t hitung sebesar 2,885 dengan tingkat signifikansi 0,005. Oleh karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($p < 0,05$), maka hipotesis diterima. Artinya terdapat pengaruh signifikan tarif terhadap loyalitas pasien.

Proses

Hasil statistik uji t pada variabel proses diperoleh nilai t hitung sebesar 2,132 dengan tingkat signifikansi 0,036. Oleh karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($p < 0,05$), maka hipotesis diterima. Artinya terdapat pengaruh signifikan proses terhadap loyalitas pasien.

Personel

Hasil statistik uji t pada variabel personel diperoleh nilai t hitung sebesar 2,268 dengan tingkat signifikansi 0,026. Oleh karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($p < 0,05$), maka hipotesis diterima. Dapat disimpulkan tarif secara parsial berpengaruh signifikan personel terhadap loyalitas pasien Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Majenang.

Bukti fisik

Hasil statistik uji t pada variabel fisik diperoleh nilai t hitung sebesar 2,514 dengan tingkat signifikansi 0,014. Oleh karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($p < 0,05$), maka hipotesis diterima. Artinya terdapat pengaruh signifikan fisik terhadap loyalitas pasien.

Uji F

Tabel 7. Hasil Uji F

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	820.922	4	205.230	50.652	.000 ^a
	Residual	384.918	95	4.052		
	Total	1205.840	99			

a. Predictors: (Constant), Physical, Harga, Personal, Process

b. Dependent Variable: Loyalitas Pasien

Sumber: Data primer diolah 2014

Hasil analisis regresi ganda diperoleh nilai F hitung sebesar 50,652 dengan signifikansi sebesar 0,000. Oleh karena nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05 ($p < 0,05$), Hal ini berarti tarif, proses, personel dan fisik berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Majenang.

Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 17. Nilai Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.825 ^a	.681	.667	2.01290

a. Predictors: (Constant), Physical, Harga, Personal, Process

Sumber: Data primer diolah 2014

Hasil analisis diperoleh nilai *Adjusted R²* sebesar 0,667. Hal ini menunjukkan bahwa loyalitas pasien dipengaruhi tarif, proses, personel dan fisik sebesar 66,7%, sedangkan sisanya sebesar 33,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Karakteristik responden merupakan identitas demografi seseorang. Karakteristik dapat menjadi pembeda antara individu satu dengan individu yang lain. Karakteristik responden dapat berpengaruh dalam beberapa hal seperti persepsi atau penilaian terhadap konsep tertentu karena adanya perbedaan pola pikir akibat perbedaan karakteristik mencakup pengetahuan, umur ataupun tingkat pendidikan.

Berdasarkan hasil penelitian ini diketahui karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin diketahui sebagian besar (52,0%) responden berjenis kelamin perempuan. Karakteristik umur diketahui sebagian besar (48,0%) responden berumur 36-55 tahun. Karakteristik responden menurut pekerjaan diketahui sebagian besar responden (21,0%) sebagai pegawai bekerja swasta.

Berdasarkan karakteristik responden tersebut, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden dianggap mampu memberikan penilaian yang tepat berkaitan dengan bauran pemasaran jasa yang ada di rumah

sakit. Berdasarkan umur diketahui bahwa sebagian besar responden telah berusia dewasa sehingga mampu melakukan penilaian secara objektif dan mampu mengambil keputusan yang tepat. Dilihat dari jenis kelamin diketahui sebagian besar berjenis kelamin perempuan, dimana perempuan mempunyai sifat yang lebih teliti dari laki-laki sehingga mampu memberikan penilaian terhadap bauran pemasaran yang dirasakannya. Semakin banyak wawasan yang dimilikinya pasien menjadi semakin kritis atas hal-hal yang dirasa kurang baik berkenaan dengan pelayanan yang ada di rumah sakit.

Menurut pekerjaan menunjukkan adanya variasi pekerjaan responden mulai dari pekerjaan yang formal sampai responden yang berstatus pelajar, mahasiswa maupun ibu rumah tangga. Bagi responden yang bekerja pada lingkungan kerja formal akan mengharapkan pelayanan yang profesional sehingga penilaian terhadap kinerja pelayanan jasa menjadi lebih objektif. Responden penelitian ini sebagian besar bekerja di bidang swasta sehingga terbiasa dengan hal-hal profesional. Pasien akan semakin objektif menilai tentang apa yang dilihat dan dirasakannya.

Pengaruh tarif terhadap loyalitas pasien Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Majenang

Hasil penelitian membuktikan tarif berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien di RSUD Majenang. Didukung dengan hasil analisis regresi berganda diperoleh nilai t hitung sebesar 2,885 dengan tingkat signifikansi 0,005 ($p < 0,05$). Hasil ini dapat diartikan bahwa tarif yang diterapkan di RSUD Majenang mempengaruhi tingkat loyalitas pasien untuk memanfaatkan kembali layanan kesehatan di RSUD Majenang.

Tarif merupakan komponen penting yang dipertimbangkan oleh pasien dalam memanfaatkan layanan kesehatan di rumah sakit. Pasien akan rela membayar tarif yang tinggi apabila mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik. Tarif merupakan satuan moneter atau ukuran lainnya yang ditukarkan agar memperoleh hak kepemilikan atau penggunaan suatu barang atau jasa.

Tarif sering dikatakan sebagai indikator kualitas layanan jasa yang diberikan.⁵

Tarif dapat mempengaruhi loyalitas pasien dapat dijelaskan karena tarif yang diterapkan oleh RSUD Majenang dapat dijangkau oleh masyarakat Majenang. Tarif juga telah dirasakan sesuai dengan kualitas layanan yang diberikan sehingga pasien senang untuk menjalani perawatan di RSUD Majenang. Kesesuaian tarif dengan kualitas layanan yang diberikan membuat pasien menjadi loyal terhadap rumah sakit sehingga mempunyai minat dan ketertarikan yang tinggi untuk datang kembali berobat di rumah sakit.

Pengaruh proses terhadap loyalitas pasien Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Majenang

Hasil analisis data penelitian membuktikan bahwa proses berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien RSUD Majenang. Didukung dengan hasil analisis regresi diperoleh nilai t hitung sebesar 2,132 dengan tingkat signifikansi 0,036 ($p < 0,05$). Hasil ini dapat diartikan bahwa proses layanan kesehatan oleh rumah sakit yang dirasakan langsung oleh pasien dapat meningkatkan loyalitasnya terhadap rumah sakit.

Proses merupakan serangkaian tindakan yang dilakukan dalam memberikan layanan jasa kesehatan di rumah sakit. Dalam memberikan pelayanan jasa kesehatan, rumah sakit mempunyai metode dan prosedur pelaksanaan tugas. Proses merupakan metode pengoperasian atau serangkaian tindakan tertentu yang pada umumnya berupa langkah-langkah yang diperlukan dalam suatu urutan yang telah ditetapkan pada penyampaian elemen produk/jasa kepada pelanggan. Masing-masing tenaga kerja melaksanakan tugasnya sesuai dengan prosedur proses yang telah diterapkan di rumah sakit.²

Proses pelayanan kesehatan adalah sesuatu yang dirasakan secara langsung oleh pasien selama menjalani perawatan di rumah sakit. Ketepatan proses pelayanan kesehatan dibutuhkan agar pasien yang

menderita sakit mendapatkan penanganan dengan baik. Proses dapat memuaskan pasien apabila dilaksanakan dengan prosedur yang tepat, pelayanan yang cepat dan ketepatan penanganan terhadap pasien. Kualitas proses pelayanan bermutu tinggi yang diberikan oleh rumah sakit merupakan salah satu kunci tercapainya kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan rumah sakit

Hasil penelitian ini didukung penelitian sebelumnya dengan hasil penelitian tarif memiliki pengaruh secara signifikan terhadap jumlah kunjungan pasien di Poliklinik rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Sanjiwani Gianyar ($p < 0,05$).⁶ Didukung juga penelitian dengan hasil ada hubungan proses dengan kunjungan pasien di unit rawat jalan Rumah Sakit Ibu dan Anak Pertiwi Makassar.⁷ Kesamaan penelitian menunjukkan bahwa proses pelayanan kesehatan mempunyai kontribusi terhadap tercapainya loyalitas pasien untuk berobat di rumah sakit. Didukung teori yang dikemukakan menyebutkan proses layanan berkualitas meningkatkan kepercayaan pasien untuk berobat di rumah sakit, yang akhirnya akan mendorong pasien untuk memanfaatkan layanan jasa rumah sakit kembali saat menderita sakit.²

Pengaruh personel terhadap loyalitas pasien Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Majenang

Hasil analisis data penelitian membuktikan personel berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien di RSUD Majenang. Didukung hasil analisis regresi diperoleh nilai t hitung sebesar 2,268 dengan tingkat signifikansi 0,026 ($p < 0,05$). Hasil ini menunjukkan bahwa personel rumah sakit mempunyai peran penting dalam mewujudkan loyalitas pasien.

Personel rumah sakit merupakan orang yang secara langsung memberikan pelayanan kepada pasien dalam hal ini adalah petugas kesehatan, perawat maupun dokter. Personel rumah sakit mempunyai peran penting dalam pencapaian mutu pelayanan karena merupakan ujung tombak pemberi pelayanan kesehatan secara langsung pada pasien di rumah

sakit. Personel rumah sakit bertugas memberikan pelayanan kesehatan secara kontinu setiap hari selama 24 jam. Personel rumah sakit mempunyai kontribusi terhadap kualitas pelayanan yang ada di rumah sakit.

Personel rumah sakit mampu mempengaruhi loyalitas pasien dapat dijelaskan karena pasien merasa puas dengan layanan yang telah diberikan oleh personel rumah sakit. Kompetensi dan kemampuan yang dimiliki oleh personel rumah sakit telah mampu mendukung terwujudnya kualitas pelayanan prima yang secara langsung dirasakan oleh pasien. Selain itu pasien juga merasakan dari sikap personel rumah sakit yang ramah, sopan dan pengertian dalam melayani pasien. Hal ini mewujudkan kepuasan dan rasa nyaman pada pasien saat menjalani perawatan di rumah sakit. Tahap selanjutnya membentuk kecenderungan untuk melakukan pemakaian ulang jasa layanan kesehatan di rumah sakit.

Didukung teori bahwa pasien yang merasakan layanan dari personil tenaga kesehatan yang memadai, cekatan dengan tampilan yang rapi, sopan, ramah tamah, cepat tanggap akan meningkatkan kenyamanan dalam menjalani perawatan di rumah sakit yang akan membuat pasien menjadi dan menjadi loyal untuk memanfaatkan layanan jasa rumah sakit.⁸

Pengaruh bukti fisik terhadap loyalitas pasien Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Majenang

Hasil analisis data penelitian diketahui bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien di RSUD Majenang. Dibuktikan dengan hasil analisis regresi diperoleh nilai t hitung sebesar 2,514 dengan tingkat signifikansi 0,014 ($p < 0,05$). Hasil ini dapat diartikan bahwa faktor bukti fisik mempunyai kontribusi penting dalam tercapainya loyalitas pasien.

Bukti fisik merupakan salah satu komponen yang dapat dilihat oleh pasien sebelum memutuskan menggunakan layanan kesehatan di rumah sakit. Keadaan fisik biasanya diidentikkan dengan kualitas pelayanan yang akan diberikan. Pasien akan mendapatkan gambaran layanan jasa yang

akan diperoleh melalui kondisi fisik yang ada di rumah sakit. Kondisi fisik yang baik akan dinilai sebagai representasi pelayanan jasa yang berkualitas baik sedangkan kondisi fisik yang kurang baik akan menumbuhkan persepsi yang kurang baik tentang layanan jasa kesehatan yang ada di rumah sakit.

Fisik mampu mempengaruhi loyalitas pasien dapat dijelaskan karena pasien puas dan senang dengan kondisi fisik yang ada di rumah sakit. Kondisi fisik yang dilihat dan dirasakan secara langsung oleh pasien, akan memberikan kesan yang positif dan membuat pasien merasa nyaman berobat di rumah sakit. Kepuasan dan kenyamanan terhadap kondisi fisik rumah sakit yang dirasakan saat menjalani perawatan kesehatan, akan membuat pasien semakin loyal untuk memanfaatkan layanan rumah sakit lagi di masa yang akan datang. Didukung pendapat yang menyebutkan bahwa fisik rumah sakit yang baik dan memadai akan membuat pasien percaya untuk memanfaatkan jasa rumah sakit dan akan meningkatkan keinginan untuk datang kembali.⁹

Pengaruh tarif, proses, personel, dan fisik secara simultan terhadap loyalitas pasien Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Majenang

Hasil analisis data penelitian membuktikan tarif, proses, personel dan bukti fisik secara simultan berpengaruh signifikan fisik terhadap loyalitas pasien Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Majenang. Didukung regresi ganda diperoleh nilai F hitung sebesar 50,652 dengan signifikansi sebesar 0,000 ($p < 0,05$).

Loyalitas pasien merupakan kesetiaan konsumen akan suatu barang atau jasa dengan melakukan pembelian ulang barang atau jasa tersebut secara terus menerus. Loyalitas pasien terbentuk dari terpenuhinya harapan pasien terhadap rumah sakit terutama mencakup aspek tarif, proses, personel dan bukti fisik yang terbukti signifikan berpengaruh terhadap loyalitas pasien. Kontribusi faktor tarif, proses, personel dan bukti fisik

terhadap loyalitas pasien sebesar 66,7%, sedangkan sisanya sebesar 33,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Bauran pemasaran jasa merupakan komponen yang sangat diperhatikan dan dipertimbangkan oleh pasien saat memanfaatkan layanan jasa kesehatan di rumah sakit. Pasien akan setia untuk memanfaatkan layanan jasa yang menawarkan nilai tertinggi. Terpenuhinya komponen tarif, proses, personel dan bukti fisik sesuai dengan harapan pasien, maka pasien akan menjadi setia memanfaatkan jasa layanan kesehatan di rumah sakit. didukung teori yang menyebutkan konsumen jasa biasanya sangat bergantung pada tarif, proses dan petunjuk fisik untuk menilai kualitas jasa. Konsumen akan sangat setia pada penyedia jasa yang dapat memuaskan mereka. Pada tahap selanjutnya, konsumen yang puas akan menjadi loyal dengan melakukan penggunaan ulang atas pelayanan jasa yang diberikan.²

SIMPULAN

Tarif berpengaruh terhadap loyalitas pasien Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Majenang.

Proses berpengaruh terhadap loyalitas pasien Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Majenang.

Personel berpengaruh terhadap loyalitas pasien Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Majenang.

Bukti fisik berpengaruh terhadap loyalitas pasien Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Majenang.

Tarif, proses, personel dan bukti fisik secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas pasien Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Majenang.

DAFTAR PUSTAKA

1. Sunarto, 2004, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, AMUS Yogyakarta & UST Press: Yogyakarta.
2. Kotler, P, 2009, *Marketing Management*, 11th Edition, Prentice Hall, Inc, Upper Saddle River, New Jersey.
3. Sugiyono, 2008, *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung.
4. Notoatmodjo, 2005, *Metode Penelitian Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta.
5. Tjiptono, Fandy, Gregorius Chandra, 2005, *Service, Quality & Satisfication*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
6. Priyanka, IWA., 2013, Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Jumlah Kunjungan Pasien Di Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Sanjiwani Gianyar, *Community Health Journal*, Volume I. No 2 Juli 2013.
7. Purnamasari, dkk., 2012, Hubungan Bauran Pemasaran (Marketing Mix) Dengan Kunjungan Pasien Di Unit Rawat Jalan RSIA Pertiwi Makassar Tahun 2011, *Jurnal AKK*, Vol 1 No 1, September 2012, hal 1-55.
8. Boulter, *et. al.*, 2000, The Effects Of Physical Surrounding And Employee Responses, *Journal Of Marketing*, April, P. 69 – 82.
9. Wursanto, 2005, *Organisasi dan Motivasi, Dasar Peningkatan Produktivitas*. Bumi Aksara. Jakarta.