

**PENGARUH SERVICE CONVENIENCE TERHADAP LOYALITAS
PASIEN POLIKLINIK CENDANA RSUP Dr. SOERADJI
TIRTONEGORO KLATEN**

Putu Crisnayanti¹, DR. Susanto²

INTISARI

Latar Belakang : Perubahan sosialekonomi, kemajuan teknologi, banyaknya persaingan di lingkungan bisnis, serta biaya kesempatan (*opportunity cost*) yang terus meningkat seiring dengan pendapatan (*incomes*), berperan dalam meningkatnya permintaan konsumen terhadap *convenience* (Berry, Seiders dan Grewal 2002, h.1). *Service convenience* dipersepsikan sebagai hal yang berperan penting dalam mengarahkan perilaku loyal konsumen terhadap satu penyedia jasa.

Tujuan : Memperkirakan pengaruh *service convenience* dalam membentuk perilaku loyal terhadap poliklinik

Metode : Penelitian deskriptif dengan menggunakan mix method yang dilaksanakan tahun 2013. Sampel penelitian 176 pasien. Instrumen penelitian adalah angket yang terdiri dari 19 pernyataan tertutup dan 5 pertanyaan terbuka didukung dengan wawancara, observasi dan dokumen. Analisis yang dilakukan adalah uji regresi logistik untuk menentukan dimensi *service convenience* yang berperan mempengaruhi loyalitas pasien.

Hasil : Dimensi *service convenience* yang berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien adalah dimensi *transaction, benefit dan postbenefit convenience* sedangkan dua lainnya (*decision dan access convenience*) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pasien poliklinik cendana RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro klaten. Pengaruh Signifikan ditunjukkan dengan hasil uji statistik $P < .05$. Hasil observasi dan wawancara singkat menunjukkan beberapa faktor berperan dalam *service convenience* di poliklinik cendana yaitu faktor-faktor perusahaan (*service environment, consumer information, company brand, service system design*) dan perbedaan individual konsumen (*time orientation, perceive time pressure, empathy, experience*).

Kesimpulan : Pengalaman pasien dalam tiga dimensi *service convenience* yaitu *transaction, benefit dan postbenefit* memberi pengaruh terhadap kemauan pasien merekomendasikan layanan yang digunakan terhadap kerabatnya.

Kata Kunci : *service convenience*, loyalitas pasien

¹Mahasiswa MMR Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

²Dosen MMR dan MM Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

**IMPACT OF SERVICE CONVENIENCE TO PATIENT LOYALTY AT
POLIKLINIK CENDANA RSUP Dr. SOERADJI TIRTONEGORO KLATEN**

Putu Crisnayanti¹, DR. Susanto²

ABSTRACT

Background : *The continuous rise in consumer demand for convenience has been attributed to socioeconomic change, technological progress, more competitive business environment and opportunity costs that have risen with incomes (Berry, Seiders dan Grewal 2002, h.1). Service convenience perceived as important thing to lead loyalty.*

Aim : *estimated impact of service convenience to lead patient loyalty*

Methods : *A descriptive study used mix method was conducted in 2013. The study sample was composed of 176. The survey instrument was a questionnaire include 19 item close pronouncement and 5 item open question about service convenience. Powered by interview, observation, and document. Analysis was performed to determining service convenience dimensions in role to impact patient's loyalty.*

Results: *three of five service convenience dimensions (transaction, benefit dan postbenefit) were found had an impact to patient loyalty, as evidenced by a number of statistically significant correlations ($P < .05$). observations and interview showed that service convenience in poliklinik cendana related to firm-relate factors (service environment, consumer information, company brand, service system design) and individual consumer differences (time orientation, perceive time pressure, empathy, experience).*

Conclusion: *patient experiences on three dimensions of service convenience (transaction, benefit dan postbenefit) has an impact to patient willingness to recommend the same service to their colleagues.*

Keywords : *service convenience, patient loyalty*

¹ MMR Student Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

² MMR and MMLecturer Universitas Muhammadiyah Yogyakarta