

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS

(Studi Kasus Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Nganjuk)

Diah Rahmawati, Abu Talkah

Universitas Islam Kadiri, Kediri

email: diah_mm43@yahoo.co.id

ABSTRACT

This study specifically discusses the relationship between service quality, satisfaction and loyalty at outpatient RSUD Nganjuk. The aim of this study are : 1) To know the effect of service quality to satisfaction of the outpatients RSUD Nganjuk, 2) To know the effect of service quality to loyalty of the outpatients RSUD Nganjuk, 3) To know the effect of satisfaction to loyalty of the outpatients RSUD Nganjuk.

There were 150 respondents in these research within their criteria has passing senior high school degree and more than two times taking outpatient or accompanying outopatient's at RSUD Nganjuk. The sample deciding method is purposive sampling. To gain the result as the research goal, structural equation modelling SEM were analyzed by analysis moment of structure (AMOS) and special package for statistic science (SPSS)

The results shows that : 1) Service quality positive and significantly effects the satisfaction of the outpatient RSUD Nganjuk, 2) Service quality positive and significantly effects the loyalty of the outpatient RSUD Nganjuk and 3) Satisfaction positive and significantly effects the loyalty of the outpatient RSUD Nganjuk.

Keywords : Service Quality, Satisfaction and Loyalty.

PENDAHULUAN

Bersamaan dengan regulasi peraturan perundang undangan, dengan diterbitkannya Undang Undang No.1 tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara (PBN) dan Peraturan Pemerintah Nomor: 23 Tahun 2005 Tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (PPK-BLU) dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 61 Tahun 2005 Tentang Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah maka sejak tanggal 14 Januari 2010 RSUD Nganjuk berubah status menjadi Rumah Sakit Pemerintah pengguna PPK-BLUD sesuai dengan Keputusan Bupati RSUD Nganjuk Nomor 188/11/K/411.013/2010 Tentang Penetapan RSUD Nganjuk untuk menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah. Yang mana dalam penerapan realisasi/implementasi menggunakan istilah biaya, selanjutnya didalam rekon ke Permendagri 13 tahun 2006 tetap menggunakan istilah belanja. Dengan ditetapkannya RSUD Nganjuk menjadi Rumah Sakit Pemerintah pengguna PPK-BLUD maka pola pengelolaan keuangan RSUD Nganjuk memiliki fleksibilitas, sehingga kinerja pelayanan

masyarakat dapat ditingkatkan. Disisi lain rumah sakit juga akan mampu melakukan bisnis yang sehat untuk memberikan pendapatan yang optimal sehingga mampu untuk memberikan sumbangan pendapatan, yang bisa untuk meningkatkan sarana dan prasarana rumah sakit. Dan sebagai dasar penyusunan IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) adalah Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Penelitian yang dilakukan oleh Handoko dan Irinius pada *de Bolivia Ice Cream Kitchen and Lounge* di Surabaya, menunjukkan bahwa inovasi produk mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan namun tidak memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Pengaruh inovasi produk terhadap loyalitas pelanggan adalah pengaruh tidak langsung. Kepuasan pelanggan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan dan dapat menjadi mediator antara variabel inovasi produk terhadap loyalitas pelanggan (Handoko dan Irinius, 2009).

Chaniotakis dan Lympelopoulus (2009) dalam penelitiannya melakukan penerapan SERVQUAL dan dimensi yang digunakan pada penelitian mengacu pada studi yang dilakukan oleh Parasuraman *et al.* (1988) mengenai kualitas pelayanan. Penelitian ini mengindikasikan bahwa disamping kepuasan, dimensi kualitas layanan secara langsung mempengaruhi Loyalitas adalah empati. Dan selain empati, dimensi tanggapan, jaminan dan penampilan berpengaruh tidak langsung terhadap loyalitas melalui kepuasan.

METODE PENELITIAN

Jenis pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif. Metode penelitian kuantitatif deskriptif dimaksudkan untuk menjelaskan suatu generalisasi sampel terhadap populasinya atau menjelaskan hubungan, perbedaan atau pengaruh variabel terhadap variabel lainnya. Priyono (2016:37) menyatakan bahwa penelitian kuantitatif deskriptif dilakukan untuk memberikan gambaran yang lebih detail mengenai suatu gejala dan fenomena. Hasil akhir dari penelitian ini biasanya berupa tipologi atau pola-pola mengenai fenomena yang sedang dibahas. Pendekatan kuantitatif juga digunakan untuk mengembangkan dan menyempurnakan teori dan memiliki kredibilitas untuk mengukur, menguji hubungan sebab-akibat dari dua atau beberapa variabel dengan menggunakan analisis statistik (Arikunto, 2013:234). Desain formal diperlukan untuk meyakinkan bahwa deskripsi mencakup semua tahapan yang diinginkan untuk mencegah dikumpulkannya data yang tidak perlu. Penelitian deskriptif berupaya untuk memperoleh deskripsi yang lengkap dan akurat dari situasi (Rahmat, 2013:33).

Berdasarkan pokok permasalahan dan hipotesis yang diajukan, variabel-variabel dalam analisis dapat diidentifikasi secara garis besar, sebagai berikut. Dalam penelitian ini ada dua jenis konstruk yang akan dipakai yakni konstruk independen atau sering dikenal dengan konstruk eksogen dan konstruk dependen yang dikenal sebagai konstruk endogen. Dengan penjelasan sebagai berikut :

- 1) **Konstruk Independen atau Eksogen (X)**
Konstruk bebas dalam penelitian ini, terdiri dari satu variabel yaitu kualitas pelayanan.
- 2) **Konstruk Dependen/ Endogen (Y)**
Sesuai dengan kerangka konseptual penelitian dan pemetaan teori yang digambarkan sebelumnya, ada dua konstruk yang terikat (dependen) atau endogen yang diteliti pada penelitian ini, yakni konstruk kepuasan dan loyalitas.

Metode Analisis Data

Alat analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan bantuan program komputer *Analysis of Moment Structure* (AMOS).

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil ujistatistik yang telah digunakan, semua hipotesis yang diujikan memenuhi persyaratan atau dapat digunakan sebagai model pengukuran dalam studi ini. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, disajikan hasil sebagai berikut :

1. **Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Konsumen (Y1)**

Berdasarkan hasil analisis diketahui terdapat hubungan yang positif dari koefisien (0.400) dan signifikan antara **Kualitas Pelayanan (X)** terhadap **Kepuasan Konsumen (Y1)** karena memiliki nilai t statistik (2.845) lebih besar dari nilai t tabel (1.960) maka hipotesis H_0 ditolak dan dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara **Kualitas Pelayanan (X)** terhadap **Kepuasan Konsumen (Y1)** dengan toleransi kesalahan (alpha) sebesar 5%. Arah hubungan positif menyatakan bahwa semakin tinggi factor **Kualitas Pelayanan (X)** akan meningkatkan factor **Kepuasan Konsumen (Y1)**.

2. **Kualitas Pelayanan (X) terhadap Loyalitas (Y2)**

Berdasarkan hasil analisis diketahui terdapat hubungan yang positif dari koefisien (0.539) dan signifikan antara **Kualitas Pelayanan (X)** terhadap **Loyalitas (Y2)** karena memiliki nilai t statistik (4.225) lebih besar dari nilai t tabel (1.960) maka hipotesis H_0 ditolak dan dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara **Kualitas Pelayanan (X)** terhadap

Loyalitas (Y2) dengan toleransi kesalahan (alpha) sebesar 5%. Arah hubungan positif menyatakan bahwa semakin tinggi factor **Kualitas Pelayanan (X)** akan meningkatkan factor **Loyalitas (Y2)**.

3. Kepuasan Konsumen(Y1) terhadap Loyalitas (Y2)

Berdasarkan hasil analisis diketahui terdapat hubungan yang positif dari koefisien (0.294) dan signifikan antara **Kepuasan Konsumen (Y1)** terhadap **Loyalitas (Y2)** karena memiliki nilai t statistik (2.034) lebih besar dari nilai t tabel (1.960) maka hipotesis H_0 ditolak dan dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara **Kepuasan Konsumen (Y1)** terhadap **Loyalitas (Y2)** dengan toleransi kesalahan (alpha) sebesar 5%. Arah hubungan positif menyatakan bahwa semakin tinggi factor **Kepuasan Konsumen (X)** akan meningkatkan factor **Loyalitas (Y2)**.

KESIMPULAN

Beberapa kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Nganjuk, yang berarti bahwa jika kinerja kualitas pelayanan meningkat, maka akan meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan pada RSUD Nganjuk.
- 2) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien rawat jalan di RSUD Nganjuk, yang berarti bahwa jika kinerja kualitas pelayanan meningkat, maka akan meningkatkan intensitas loyalitas pasien rawat jalan pada RSUD Nganjuk kepada pihak lain.
- 3) Kepuasan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien rawat jalan di RSUD Nganjuk, yang berarti bahwa jika pasien merasa puas maka pasien tersebut akan meningkatkan intensitas loyalitas pasien rawat jalan.

DAFTAR PUSTAKA

Brown, Barry, Dacin and Gunst. 2005 . Spreading The Word: Investigating Antecedents of Consumers Positive Word of Mouth Intentions and

Behaviors in a retailing Context, *Journal the Academy of Marketing Science*, Vol. 33. No. 2. pg. 123-138

Chaniotakis, E. and Lympelopoulus C. 2009. Service Quality Effect on Satisfaction and *Word of Mouth* in The Health Care Industry, *Managing Service Quality*, Vol. 19, No. 2, pp 229 – 242

Ferdinand, Augusty. 2002. Structural Equation Modelling Dalam Penelitian Manajemen Aplikasi Model - Model Rumit Dalam Penelitian untuk Tesis Magister dan Disertasi Doktor. Semarang : BP UNDIP

Ghozali, Imam, 2008. Persamaan Struktural, Konsep dan Aplikasi dengan Program AMOS Ver.5.0. Semarang : BP UNDIP

Ghozales, 2006. *Assesing Tourist Behavioral Intentions Through Perceived Service Quality and Customer Satisfaction Journal*

Harrison, L. Jean and Walker, 2001. The Measurement Of Word Of Mouth Communication And An Investigation Of Service Quality And Customer Commitment As Potential Antecedents, *Journal of Service Research*, Vol. 4, No. 1, p. 60-75

Kotler, P., and K. L. Keller. 2008. *Marketing Manegement*. Thirteenth Edition. Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Prentice Hall.

Kotler , P. dan Keller , K.L. 2007. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kedua Belas Jilid 1. Edisi Bahasa Inggris. Pearson Education, Inc. Upper Saddler River, New Jersey, 07458, Edisii Bahasa Indonesia, pada PT. INDEKS , Manajemen Pemasaran, *Edisi Kedua Belas Jilid 1*. Edisi Bahasa Inggris. Pearson Education, Inc. Upper Saddler River, New Jersey, 07458,

- Edisi Bahasa Indonesia, pada PT. INDEKS *Bisnis*. Bandung : Penerbit Alfabeta
- Lam Simon S.K. 2001. SERVQUAL: A Tool for Measuring Patients's opinions of Hospital Service Quality in Hong Kong, *International Journal of Total Quality Management*. pg. 145.
- Eraningtyas, Irana, 2006, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap KEpuasan PAsien PAda Rumah Sakit Umum dr. Syaiful Anwar Kota Malang*, Tesis, Program Pasca Sarjana Universitas Brawijaya, Malang.
- Nita, A. 2011, *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*, (Studi Pada PELanggan Warung Mina Peguyangan), Tesis Program Magister Manajemen Universitas Udayana, Denpasar
- Oliver, Sandra. 2007. *Strategi Public Relations*. Jakarta : Penerbit Erlangga
- Rose, Raduan C. Uli J., Abdul. M., and Kim L. 2004 . Hospital Service Wuality : A Managerial Challenge, *International Journal of Health Care Quality Assurance*; Vol 17, No.3, pg 146.
- Santoso, S. .2007. Structural Equation Modeling: Konsep dan Aplikasi dengan AMOS, Jakarta : PT Elex Media Komputindo.
- Sekaran, U. 2006. *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Edisi Kedua. Jakarta:Salemba Empat.
- Suamiki, Ni Nyoman, 2011, *Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Mempengaruhi Kepuasan KONsumen Rumah Sakit Bersalin Di Kotamadya Banjarmasin*, Tesis Program Studi Magister MAnajemen Universitas Brawijaya, Malang.
- Sugiyono, 2008. *Metode Penelitian*
- Tjiptono, F. dan Chandra, G. 2007. *Service Quality & Satisfaction*. Yogyakarta : Penerbit ANDI
- Tjiptono, Fandy, 2002, *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Penerbit ANDI.
- , 2006, *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Penerbit ANDI.
- , 2007, *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Penerbit ANDI.
- Wiyono. A dan Wahyuddin, M. Studi Tentang Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten. Tesis, Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Zeithaml at al. 2002. *Service Marketing : Integrating Customer Focus Across the Firm*. United States of America : International Edition. Mc.Graw-Hill.