

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PASIEN RS.AURA SYIFA I KEDIRI

Melany Pilatusalim, Arisyahidin, Sumarji
Universitas Islam Kediri, Kediri

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di RS Aura Syifa I, Kediri serta untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di RS Aura Syifa I, Kediri. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Pendekatan yang digunakan untuk analisis data adalah analisis kuantitatif dengan bantuan perangkat lunak SPSS 16.0 for Windows. Populasi yang digunakan adalah pasien yang datang berobat ke RS Aura Syifa I, Kediri minimal 2 kali kunjungan dengan tingkat pendidikan minimal SMA/ sederajat. Jumlah sampel sebanyak 50 responden. Teknik sampling yang digunakan adalah sampling non probability yaitu sampling kebetulan (*accidental sampling*).

Dari hasil penelitian didapatkan bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan yang diberikan oleh RS Aura Syifa I, Kediri terhadap tingkat kepuasan pasien maupun loyalitas pasien yang berobat ke RS Aura Syifa I, Kediri.

Peningkatan kualitas pelayanan menjadi kunci utama untuk RS Aura Syifa I, Kediri untuk dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien yang datang berobat ke RS Aura Syifa I, Kediri.

Kata kunci :Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Loyalitas.

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of service quality on patient satisfaction in hospitals Aura Syifa I, Kediri and to determine the effect of service quality on loyalty Aura patients at Shifa Hospital I, Kediri.

This type of research is descriptive quantitative approach used for data analysis is a quantitative analysis with SPSS 16.0 for Windows. The population is patients who come for treatment to the hospital Aura Syifa I, Kediri at least 2 visits with a minimum education level of high school / sederajat. Jumlah sample of 50 respondents. The sampling technique used is non-probability sampling is sampling fluke (accidental sampling).

The result showed that there was a positive and significant influence between the quality of services provided by Aura Shifa Hospital I, Kediri on the level of patient satisfaction and loyalty of patients who went to Shifa Hospital Aura I, Kediri. Improved quality of service is the key factor for Aura Shifa Hospital I, Kediri to be able to increase customer satisfaction and loyalty of patients who come for treatment to the hospital Aura Syifa I, Kediri.

Keywords: Service Quality, Satisfaction, Loyalty.

PENDAHULUAN

Dalam hal ini, ukuran pelayanan yang berdasarkan kinerja akan lebih merefleksikan kualitas pelayanan/jasa. Kinerja Pelayanan (*service performance*) yang dikembangkan oleh Cravin dan Taylor, 1992 dan 1994 menyatakan bahwa ukuran kualitas pelayanan/jasa adalah kinerja dari pelayanan yang diterima oleh konsumen atau pasien itu sendiri dan konsumen atau pasien akan menilai kualitas pelayanan/jasa yang benar-benar mereka rasakan. Penulis menyatakan bahwa ukuran yang berdasarkan kinerja (*service performance*) akan lebih

merefleksikan kualitas pelayanan/jasa karena pengukuran terhadap kualitas pelayanan dalam *service quality* yang diajukan Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1995, 1998) telah membentuk paradigma yang lemah dimana harapan konsumen atau pasien terhadap kualitas jasa mengacu kepada harapan konsumen atau pasien terhadap penyedia jasa secara umum, sedangkan persepsi kinerja pelayanan/jasa mengarah kepada kepuasan pelayanan/jasa yang dituju.

Hal ini diperkuat dengan pernyataan Alford dan Sherral (1996), bahwa kinerja pelayanan akan menjadi prediktor yang baik

bagi kualitas pelayanan/jasa. Menurut hasil survey Mc Kinsey, 2005 tentang kinerja pelayanan bahwa konsumen atau pasien tidak akan mau berpindah jika layanan yang diberikan kepada mereka benar-benar dirasakan sangat memuaskan.

Menurut pendapat Schnaars dalam Tjiptono (2000), bahwa terdapat empat kemungkinan hubungan antara kepuasan dan loyalitas pasien yaitu; failures, forced loyalty, defactors dan successes. Dalam prosesnya, loyalitas ditimbulkan oleh kepuasan tetapi bukan kepuasan pada tingkat cukup puas tetapi kepuasan pada tingkat tertentu yaitu sangat puas yang hanya dapat menciptakan loyalitas pasien (Bhote, 1996). Kepuasan hanya salah satu diantara beberapa penyebab terbentuknya loyalitas pasien (Dick dan Basu, 1994), Taylor dan Baker (1994) memperbaiki hubungan antara kinerja pelayanan, kepuasan pasien dan intensive pengulangan (kembali lagi) pasien yang tercermin melalui loyalitas.

Kepuasan pasien adalah sangat tepat dijelaskan sebagai variable moderator dalam hubungan ini, sehingga posisi kinerja pelayanan (service performance) diyakini semakin kuat menciptakan loyalitas pasien, sedangkan kepuasan pasien menjadi faktor yang dapat mempengaruhi serta memperkuat pengaruh kinerja pelayanan terhadap loyalitas pasien (Josce Bloemer, Kode Ruyter dan Pascal Peeters, 1998), melalui studi empiris yang dilakukan untuk menginvestigasi hubungan ketiga variable tersebut ditegaskan bahwa kepuasan pasien saat ini lebih tepat sebagai variable moderator, dimana pengaruh kinerja pelayanan (service performance) pada loyalitas dapat diperkuat dengan kehadiran kepuasan pasien. Penulis melakukan ini dengan memilih Rumah Sakit Aura Syifa Kediri sebagai lokasi penelitian karena dianggap representative sebagai Rumah sakit yang baik dan mempunyai jumlah pasien yang cukup banyak. Berdasarkan fenomena yang muncul maka penulis mencoba menelaah dan menguji sejauh mana peran kinerja pelayanan (service performace) dalam mempengaruhi loyalitas pasien dengan kepuasan pasien sebagai variable moderator.

METODE PENELITIAN

Penelitian tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rs.Aura Syifa 1 Kediri dilaksanakan di

RS Aura Syifa, Jalan Joyoboyo 42 Dlopo Kec. Ngasem, Kediri. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien RS Aura Syifa, Kediri yang diambil secara rerata perharinya sebanyak 100 orang dan Pengumpulan data primer dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik wawancara, observasi dan kuesioner. Sementara data sekunder diperoleh dari data yang diberikan oleh organisasi, seperti struktur dan latar belakang organisasi.

Untuk menentukan ukuran sampel/jumlah sampel menggunakan rumus Taro Yamane atau Slovin dikutip oleh Ridwan dan Kuncoro (2008) dengan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{(N \cdot d^2) + 1}$$

Dimana: n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

d² = Presisi (diterapkan 10% dengan tingkat kepercayaan 95 % Dengan menggunakan tingkat kelonggaran ketidakteelitian sebesar 10% atau 0,1 maka jumlah sampel minimal dalam penelitian ini adalah:

$$n = \frac{100}{100(0.1)^2 + 1} = \frac{100}{100(0.01) + 1} = \frac{100}{100} = 50$$

Berdasarkan perhitungan yang dilakukan diperoleh jumlah sampel minimal sebanyak 50 orang.

Metode Regresi Berganda

Teknik analisis linier berganda dan analisis deskriptif digunakan pada penelitian ini. Variabel independen yang dilambangkan dengan (X) adalah variabel yang mempengaruhi variabel dependen, baik yang pengaruhnya positif maupun yang pengaruhnya negatif (Ferdinand, 2006). Variabel independen dalam penelitian ini adalah: Variabel kualitas pelayanan (X) untuk variable Kepuasan Pasien (Y1) dan Variabel Loyalitas pasien (Y2),

Menggunakan Rumus

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Adapun Pengujian Hipotesis

1) Menilai model pengukuran (*outer model*)

Outer model menjelaskan hubungan antar variabel laten dengan variabel teramati atau indikatornya (Ghozali, 2014).

(1) Model pengukuran refleksif:

a. Menilai validitas

Yaitu dengan melihat *loading factor*. Sangat direkomendasikan di atas 0,70 namun demikian loading factor 0,50-0,60 masih dapat ditolelir. Selain melihat loading factor untuk menilai validitas dapat diuji dengan *Average Variance Extracted (AVE)* dimana nilainya harus di atas 0,50

b. Menilai reliabilitas

Yaitu dengan melihat *composite reliability* dan *cronbach alpha* untuk melihat konstruk exogen, endogen nilainya di atas 0,60

(2) Evaluasi model pengukuran formatif

Bobot weight harus signifikan dengan kata lain $p = 0,05$

2) Menilai model struktural (inner model)

Inner model untuk melihat hubungan antar konstruk, nilai signifikan serta nilai R-square (Ghozali, 2014). Uji hipotesis ini menggunakan *Resampling Bootstrapping*.

Resampling Bootstrapping (Ghozali, 2014), untuk mengetahui signifikan tidaknya hubungan antara variable. Maka nilai t harus lebih besar dari nilai t-tabel pada level tertentu yang dilihat dari:

- a. Nilai signifikan
- b. Nilai R-square

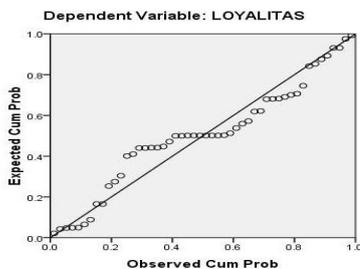
Dalam penelitian ini level signifikansi yang digunakan sebesar 5% (Ghozali, 2012), yaitu:

- (1) Apabila probabilitas signifikansi $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
- (2) Apabila probabilitas signifikansi $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Normalitas Data

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Untuk memastikan frekwensi yang diobservasi (O_i) sesuai dengan frekwensi

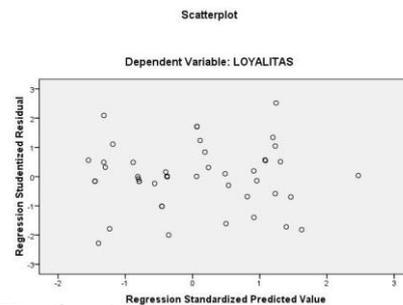
yang diharapkan (E_i) yang distribusinya mendekati kurva normal, maka perlu dilakukan pengujian hipotesis dalam penelitian ini dengan menggunakan uji keselarasan chi kuadrat

Uji Heterokedastisitas

Uji ini digunakan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain. Pemeriksaan terhadap gejala heterokedastisitas adalah dengan melihat pola diagram pencar (*Scatter Plot*) yaitu grafik yang merupakan diagram pencar residual yaitu selisih antara nilai Y prediksi dengan Y observasi.

Hipotesis: Jika diagram pencar yang ada membentuk pola-pola tertentu yang teratur maka regresi mengalami gangguan heterokedastisitas.

Jika diagram pencar tidak membentuk pola atau acak maka regresi tidak mengalami gangguan heterokedastisitas.



Uji Goodness Of Fit

Pengujian *goodness of fit* dilakukan untuk menentukan kelayakan suatu model regres yang dilihat berdasarkan R square yang diperoleh dari hasil pengolahan data sebagaimana terlihat pada tabel dibawah ini:

TABEL UJI GOODNESS OF FIT

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.991 ^a	.982	.980	.65889	2.447

a. Predictors: (Constant), Q5, Q3, Q4, Q1, Q2

b. Dependent Variable: LOYALITAS

Berdasarkan tabel 4.11, pengujian koefisien determinasi, pada kolom R dapat dilihat bahwa koefisien korelasi R square sebesar 0.982 menunjukkan kemampuan yang kuat dari variabel-variabel kualitas menjelaskan variabel kepuasan dan loyalitas

pasien di RS Aura Syifa, Kediri. Dengan pengujian ini membuktikan bahwa variabel-variabel dalam kualitas menjelaskan variabel kepuasan dan loyalitas sebesar 98,2%, sedangkan sisanya sebesar 2,8% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Hasil Analisis Data

1. Uji F

Uji F dilakukan untuk menguji apakah variabel-variabel dalam kualitas secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan pasien. Model hipotesis yang digunakan dalam uji F ini adalah :

$H_0 : b_1, b_2, b_3, b_4, b_5 = 0$, artinya variabel-variabel dalam kualitas secara bersama-sama tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di RS Aura Syifa, Kediri.

$H_0 : b_1, b_2, b_3, b_4, b_5 \neq 0$, artinya semua variabel dalam kualitas secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien di RS Aura Syifa, Kediri.

- H_0 diterima bila Sig. F hitung > 5%
- H_1 diterima bila Sig. F hitung < 5%

Nilai F hitung diperoleh dengan menggunakan bantuan SPSS 16.0 for windows seperti terlihat pada tabel berikut ini

**Tabel 4.13
HASIL UJI F HITUNG**

ANOVA						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2595.061	5	519.012	1041.869	.000a
	Residual	21.919	44	0.498		
	Total	2616.98	49			

a. Sumber: Data primer diolah

b. Dependent Variable: KEPUASAN
 Tabel 4.13 menunjukkan nilai F hitung = 1041,869. Nilai ini signifikan pada tingkat kesalahan 5 % dengan membandingkannya pada kolom Sig. yang bernilai 0,000 yaitu lebih kecil dari tingkat kesalahan 0,05. Maka dapat diambil kesimpulan bahwa variabel-variabel pada kualitas secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di RS Aura Syifa, Kediri.

2. Uji Parsial

Hasil analisa regresi dengan menggunakan software pengolah data statistik SPSS 16.0 for windows disajikan pada tabel berikut

TABEL KOEFISIEN REGRESI

Coefficients(a)						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.043	1.426		1.433	0.159
	Q1	1.068	0.058	0.407	18.565	0.000
	Q2	1.052	0.076	0.390	13.876	0.000
	Q3	0.712	0.091	0.181	7.781	0.000
	Q4	0.707	0.114	0.129	6.211	0.000
	Q5	0.038	0.049	0.019	0.787	0.436

a. Dependent Variable: KEPUASAN

Berdasarkan tabel 4.12 didapat persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = +2,043 + 1,068Q1 + 1,052Q2 + 0,712Q3 + 0,707Q4 + 0.038Q5$$

Uji t dilakukan untuk menguji secara parsial apakah variabel-variabel pada kualitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di RS Aura Syifa, Kediri. Melalui pengujian ini akan diketahui variabel bebas yang paling dominan mempengaruhi variabel terikat.

Model hipotesis yang digunakan adalah :

$H_0 : b_1, b_2, b_3, b_4, b_5 = 0$, artinya secara parsial tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel bebas (variabel-variabel dalam variabel kualitas) terhadap variabel terikat (variabel kepuasan pasien).

$H_0 : b_1, b_2, b_3, b_4 \neq 0$, artinya secara parsial terdapat pengaruh positif dan signifikan dari variabel-variabel dalam variabel kualitas sebagai variabel bebas terhadap variabel kepuasan pasien sebagai variabel terikat.

Kriteria pengambilan keputusan :

H_0 diterima jika Sig.t hitung > 5%

H_a diterima jika Sig.t hitung < 5%

Nilai t hitung dapat diperoleh dengan menggunakan bantuan SPSS 16.00 for windows seperti terlihat pada tabel 4.12 diatas:

Berdasarkan tabel 4.12 diatas, maka dapat terlihat :

- a. Hasil nilai t hitung untuk variabel bukti langsung/Tangibel (Q1), pada kolom *Sig* tingkat signifikansi = 0,000 lebih kecil dari tingkat kesalahan 5%. Berdasarkan kriteria tersebut bukti langsung secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di RS Aura Syifa, Kediri.
- b. Nilai t hitung untuk variabel keandalan/Reliability (Q2), pada kolom *Sig* tingkat signifikansi = 0,000 lebih kecil dari tingkat kesalahan 5%. Berdasarkan kriteria tersebut keandalan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di RS Aura Syifa, Kediri
- c. Hasil nilai t hitung untuk variabel ketanggapan/Responsiveness (Q3), pada kolom *Sig* tingkat signifikansi = 0,000 lebih kecil dari tingkat kesalahan 5%. Berdasarkan kriteria tersebut ketanggapan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di RS Aura Syifa, Kediri.
- d. Hasil nilai t hitung untuk variabel jaminan/assurance (Q4), pada kolom *Sig* tingkat signifikansi = 0,000 lebih kecil dari tingkat kesalahan 5%. Berdasarkan kriteria tersebut jaminan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di RS Aura Syifa, Kediri.
- e. Hasil nilai t hitung untuk variabel Empati (Q5), pada kolom *Sig* tingkat signifikansi = 0,000 lebih kecil dari tingkat kesalahan 5%. Berdasarkan kriteria tersebut Empati secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di RS Aura Syifa, Kediri.

Analisis Korelasi

Analisis Korelasi digunakan untuk mengetahui hubungan antara nilai dua simbol, yaitu sebab dan akibat dari hubungan antara dua variabel. Analisa koefisien korelasi p rank Spearman dalam penelitian ini menggunakan program SPSS versi 16.0 dan terlihat seperti berikut ini

HASIL UJI KORELASI

Correlations			
Spearmen's rho	KUALITAS	KEPUASAN	
	Correlation Coefficient		1,950**
	Sig. (2-tailed)		0
	N	50	50
	KEPUASAN	Correlation Coefficient	.950**
	Sig. (2-tailed)		0
	N	50	50

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan hasil pengolahan data seperti terlihat pada tabel 4.14 terlihat angka koefisien korelasi adalah 0.950, sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan (korelasi) antara kepuasan pasien dengan kualitas di RS Aura Syifa, dan hubungan ini bernilai positif. Jadi terdapat hubungan yang positif dan kuat antara kepuasan pasien dengan kualitas di RS Aura Syifa, Kediri.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien

Uji F

Uji F dilakukan untuk menguji apakah variabel-variabel dalam kualitas secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel loyalitas pasien. Model hipotesis yang digunakan dalam uji F ini adalah :

$H_0 : b_1, b_2, b_3, b_4, b_5 = 0$, artinya variabel-variabel dalam kualitas secara bersama-sama tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien di RS Aura Syifa, Kediri.

$H_0 : b_1, b_2, b_3, b_4, b_5 \neq 0$, artinya semua variabel dalam kualitas secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pasien di RS Aura Syifa, Kediri.

- H_0 diterima bila Sig. F hitung > 5%
 - H_1 diterima bila Sig. F hitung < 5 %
- Nilai F hitung diperoleh dengan menggunakan bantuan SPSS 16.0 *for windows* seperti terlihat pada tabel berikut ini:

HASIL UJI F HITUNG

ANOVA						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1020.978	5	204.196	470.346	.000a
	Residual	19.102	44	0.434		
	Total	1040.08	49			

a. Predictors: (Constant), Q5, Q3, Q4, Q1, Q2

b. Dependent Variable: LOYALITAS

Tabel 4.16 hasil uji F hitung, menunjukkan nilai F hitung = 470,346. Nilai ini signifikan pada tingkat kesalahan 5 % dengan membandingkannya pada kolom *Sig.* yang bernilai 0,000 yaitu lebih kecil dari tingkat kesalahan 0,05. Maka dapat diambil kesimpulan bahwa variabel-variabel pada kualitas secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien di RS Aura Syifa, Kediri.

Uji Parsial

Hasil analisa regresi dengan menggunakan software pengolah data statistik SPSS 16.0 for windows disajikan pada tabel berikut :

TABEL KOEFISIEN REGRESI

Coefficients(a)						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	0,073	1,331		0,055	0,956
	Q1	0,999	0,054	0,603	18,599	0,000
	Q2	0,846	0,071	0,497	11,953	0,000
	Q3	-0,150	0,085	-0,060	-1,753	0,087
	Q4	0,246	0,106	0,071	2,317	0,028
	Q5	-0,046	0,045	-0,036	-1,014	0,316

Berdasarkan tabel 4.15 didapat persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = + 0,073 + 0,999Q1 + 0,846Q2 - 0,150Q3 + 0,246Q4 - 0,046Q5$$

Analisis Korelasi

Analisis Korelasi digunakan untuk mengetahui hubungan antara nilai dua simbol, yaitu sebab dan akibat dari hubungan antara dua variabel. Analisa koefisien korelasi p rank Spearman dalam penelitian ini menggunakan program SPSS versi 16.0 dan terlihat seperti berikut ini

HASIL UJI KORELASI

Correlations				
			KUALITAS	LOYALITAS
Spearman's rho	KUALITAS	Correlation Coefficient	1	.934**
		Sig. (2-tailed)	.	0
		N	50	50
	LOYALITAS	Correlation Coefficient	.934**	1
		Sig. (2-tailed)	0	.
		N	50	50

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan hasil pengolahan data seperti terlihat pada tabel 4.14 terlihat angka koefisien korelasi adalah 0.934, sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan (korelasi) antara loyalitas pasien dengan kualitas di RS Aura Syifa, dan hubungan ini bernilai positif. Jadi terdapat hubungan yang positif dan kuat antara loyalitas pasien dengan kualitas di RS Aura Syifa, Kediri.

Pengujian Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini adalah persepsi kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi, yaitu : *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pasien RS Aura Syifa, Kediri. Hipotesis akan diuji dengan menggunakan uji dua sisi pada tingkat signifikansi 95% atau p 0,05. Hal tersebut bermakna apabila probabilitas

signifikansi t dan f kurang dari 005 berarti hipotesis yang diajukan diterima. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa :

a) **Tangibles**

Hasil uji F serta uji t yang dilakukan terhadap pengaruh *tangibles* menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan kepuasan dan loyalitas pasien, dimana dari hasil uji tersebut didapatkan bahwa nilai signifikansi pada uji F bernilai 0,000 sedangkan pada uji t menunjukkan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05. Artinya baik secara bersama-sama sebagai variable kualitas maupun secara parsial, peningkatan nilai *tangibles* (Q1) memberikan pengaruh persepsi terhadap peningkatan kepuasan dan loyalitas pasien RS Aura Syifa.

b) **Reliability**

Hasil uji F serta uji t yang dilakukan terhadap pengaruh *reliability* menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan kepuasan dan loyalitas pasien, dimana dari hasil uji tersebut didapatkan bahwa nilai signifikansi pada uji F bernilai 0,000 sedangkan pada uji t menunjukkan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05. Artinya baik secara bersama-sama sebagai variable kualitas maupun secara parsial, peningkatan nilai *reliables* (Q1) memberikan pengaruh persepsi terhadap peningkatan kepuasan dan loyalitas pasien RS Aura Syifa.

c) **Responsiveness**

Hasil uji F serta uji t yang dilakukan terhadap pengaruh *responsiveness* menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan kepuasan pasien pada persentase signifikansi 5 %, dimana dari hasil uji tersebut didapatkan bahwa nilai signifikansi pada uji F bernilai 0,000 sedangkan pada uji t menunjukkan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05. Artinya baik secara bersama-sama sebagai variable kualitas maupun secara parsial, peningkatan nilai *responsiveness* (Q3) memberikan pengaruh persepsi terhadap peningkatan kepuasan pasien RS Aura Syifa.

Hasil uji F serta uji t yang dilakukan terhadap pengaruh *responsiveness* menunjukkan pengaruh yang tidak signifikan terhadap peningkatan loyalitas pasien pada persentase signifikansi 5 %, namun masih

dapat diterima pada persentase signifikansi 10 %, dimana dari hasil uji tersebut didapatkan bahwa nilai signifikansi pada uji F bernilai 0,000 sedangkan pada uji t menunjukkan nilai signifikansi 0,087 lebih kecil dari 0,1. Artinya baik secara bersama-sama sebagai variable kualitas maupun secara parsial, peningkatan nilai *responsiveness* (Q3) memberikan pengaruh persepsi terhadap peningkatan loyalitas pasien RS Aura Syifa pada persentase signifikansi 10%.

d) *Assurance*

Hasil uji F serta uji t yang dilakukan terhadap pengaruh *assurance* menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan kepuasan dan loyalitas pasien, dimana dari hasil uji tersebut didapatkan bahwa nilai signifikansi pada uji F bernilai 0,000 sedangkan pada uji t menunjukkan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05 pada kepuasan pasien sementara pada loyalitas pasien nilai t menunjukkan nilai signifikansi 0,025 lebih kecil dari 0,05. Artinya baik secara bersama-sama sebagai variable kualitas maupun secara parsial, peningkatan nilai *reliables* (Q1) memberikan pengaruh persepsi terhadap peningkatan kepuasan dan loyalitas pasien RS Aura Syifa.

e) *Empathy*

Hasil uji F serta uji t yang dilakukan terhadap pengaruh *emphaty* menunjukkan pengaruh yang tidak signifikan terhadap peningkatan kepuasan dan loyalitas pasien, dimana dari hasil uji tersebut didapatkan bahwa nilai signifikansi pada uji F bernilai 0,000 sedangkan pada uji t menunjukkan nilai signifikansi 0,436 lebih besar dari signifikansi 0,05 maupun 0,1 pada kepuasan pasien sementara pada loyalitas pasien nilai t menunjukkan nilai signifikansi 0,316 lebih besar dari nilai signifikansi 0,05 maupun 0,1. Artinya secara bersama-sama sebagai variable kualitas dapat memberikan pengaruh persepsi terhadap peningkatan kepuasan dan loyalitas pasien, namun secara parsial, peningkatan nilai *reliables* (Q1) memberikan pengaruh persepsi yang tidak signifikan terhadap peningkatan kepuasan dan loyalitas pasien RS Aura Syifa.

Dengan melihat hasil tersebut diatas maka dapat disimpulkan

bahwa hipotesis pengaruh kualitas pelayanan RS Aura Syifa, Kediri terhadap tingkat kepuasan dan loyalitas pasien dapat diterima pada level persentase signifikansi 10 %, dengan rincian nilai rata-rata level signifikansi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien sebesar 8,72 % dan nilai rata-rata level persentase signifikansi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien RS Aura Syifa, Kediri sebesar 8,56 %.

Aplikasi Hasil Penelitian

Hasil yang didapat dari penelitian pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien RS Aura Syifa, Kediri diterima pada pengaruh signifikansi 10 % dapat diterapkan secara konsisten dan mendukung proses penelitian selanjutnya.

Penerapan hasil penelitian ini pada RS Aura Syifa , Kediri dapat dilaksanakan dengan terlebih dahulu mengkaji lebih dalam terkait dengan kualitas pelayanan. Pemberian bukti langsung kepada pasien melalui pola pelayanan yang baik serta dukungan perlengkapan medis yang berkualitas akan memberikan peningkatan pada kepuasan dan loyalitas pasien RS. Aura Syifa. Pembuktian langsung (*tangibles*) merupakan kunci paling utama untuk RS Aura Syifa, Kediri didalam usaha meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien. Keandalan (*reliability*), responsif (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*), menjadi pelengkap didalam meraih peningkatan yang diinginkan.

Keandalan (*reliability*) tanpa pembuktian tidak akan memberikan hasil didalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien. Meningkatkan keandalan dari seluruh personil yang terlibat didalam proses tindakan medis sangat diperlukan namun keandalan yang meningkat tanpa disertai penerapan sebagai pembuktian atas keandalan tidak akan memberikan pengaruh apapun didalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien. Oleh karenanya RS Aura Syifa, Kediri tetap wajib untuk meningkatkan keandalan personil maupun peralatan penunjang medisnya dengan disertai penerapan manfaat dari peningkatan keandalan didalam melaksanakan penanganan tindakan medis sebagai pembuktian kepada

pasien guna menciptakan serta meningkatkan rasa puas dan loyalitas dari pasien itu sendiri.

Respon seluruh personil terhadap setiap keluhan dan masalah yang dihadapi setiap pasien yang berobat di RS Aura Syifa, Kediri akan memberikan kepuasan kepada pasien. Respon (Responsiveness) memang memberikan nilai tersendiri terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan setiap pasien. Namun hal ini bukan berarti dengan respon yang baik yang telah dilakukan oleh setiap personil didalam mengambil tindakan medis terhadap keluhan dan masalah dari pasien akan selalu memberikan andil terhadap peningkatan kepuasan dan loyalitas pasien. Respon yang berlebihan dan terkesan memaksakan justru akan memberikan ketidakpercayaan pasien terhadap kemampuan dan keandalan personil maupun perlengkapan serta peralatan yang disiapkan RS Aura Syifa, Kediri.

Jaminan (*assurance*) yang diberikan oleh RS Aura Syifa, Kediri didalam memberikan penanganan medis kepada pasiennya akan membentuk kepuasan dan loyalitas pasien kepada RS Aura Syifa, Kediri. Namun jaminan tanpa disertai pembuktian atas jaminan akan memberikan nilai yang buruk terhadap tingkat kepuasan dan loyalitas pasien. RS Aura Syifa, Kediri harus mampu menunjukkan pembuktian atas jaminan yang diberikannya melalui motto RS Aura Syifa, Kediri “Bersama Menuju Kesembuhan Sempurna”. Dengan motto yang dibuat oleh RS Aura Syifa, Kediri maka telah dibuat sebuah jaminan bahwa dengan secara bersama-sama antara RS Aura Syifa, Kediri dan pasien yang berobat akan bisa meraih sebuah kesembuhan yang sempurna. Apabila RS Aura Syifa, Kediri tidak dapat membuat pembuktian atas jaminan yang diberikannya maka kepuasan dan loyalitas yang diharapkan dari pasien tidak akan dapat diraih.

Empati dari seluruh personil RS Aura Syifa, Kediri dapat memberikan dampak kepada keyakinan pasien atas kesembuhannya. Namun empati (*emphaty*) yang berlebihan atau yang kurang dapat ditunjukkan justru akan membuat pasien tidak percaya. Ketidakpercayaan ini akan memberikan hasil ketidakpuasan pasien serta tidak loyalnya pasien kepada RS Aura Syifa, Kediri. Empati terhadap masalah dan keluhan pasien seyogyanya diberikan secara

arif dan terukur. Membentuk rasa percaya pasien dapat dilakukan dengan memberikan empati kepada masalah dan keluhan yang dirasakan oleh setiap pasien. Pemberian empati yang terarah dan terukur akan memberikan kepuasan kepada pasien atas pelayanan yang diberikan RS Aura Syifa, Kediri. Tidak diperlukan peningkatan empati atau mengembangkan empati terhadap pasien. Empati diberikan dengan jumlah yang cukup dan terukur dan disertai bukti langsung justru akan memberikan sebuah kepercayaan kepada pasien atas masalah yang dihadapinya dan diharapkan akan membentuk loyalitas pasien kepada RS Aura Syifa, Kediri.

Dengan melihat hal-hal sebagaimana disebutkan diatas maka RS Aura Syifa, Kediri harus mampu membuktikan secara langsung kemampuan dan keandalan pelayanan kesehatannya dan secara berkelanjutan meningkatkan kemampuan dan keandalannya didalam memberikan kesembuhan kepada seluruh pasien yang berobat ke RS Aura Syifa, Kediri melalui pelatihan kepada seluruh personil yang ada, pembaharuan peralatan dan prasarana pendukung, baik perlengkapan medis maupun gedung perawatan, menciptakan hubungan imbal balik antara seluruh personil yang ada di RS Aura Syifa, Kediri dengan pasien yang berobat sebagai bentuk respon dan empati atas masalah yang dihadapi pasien serta dapat membuktikan jaminan yang diberikannya dalam motto yang telah dikedepankan yaitu “Bersama Menuju Kesembuhan Sempurna”, sehingga dengan demikian maka RS Aura Syifa, Kediri dapat menjadi rumah sakit yang dipercaya melalui pondasi kepuasan dan loyalitas pasiennya.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dengan bantuan *software SPSS 16.0 for windows*, diperoleh beberapa kesimpulan dalam penelitian ini, sebagai berikut

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien RS Aura Syifa, Kediri
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien RS Aura Syifa, Kediri
3. Kualitas pelayanan dan kepuasan berpengaruh positif dan signifikan

terhadap loyalitas pasien RS Aura Syifa, Kediri

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, Azrul. Pengantar Administrasi Kesehatan. Binarupa Aksara; Jakarta,1996.
- Chen, Cheng-Nan. 2007, *The Relation among Sosial Capital, Entrepreneurial Orientation, Organizational Resources and Entrepreneurial Performance for New Ventures*, Contemporary Management Research, National Cheng Kung University.
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang, 2005.
- Khasanah, Imroatul. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen R.S.St. Elisabeth Semarang*. Jurusan Manajemen Fakultas Universitas Diponegoro, Semarang, 2010.
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta,2002
- Fitriani, Sri. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Di Rawat Inap RSUD Dr. Moewardi*. Universitas Muhammadiyah Surakarta. 2014.
- Parasuraman dan Berry. *The Behavioral Consequences of Service Quality*. Journal of Marketing. Vol. 60, pp . 31 – 46, 1996.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. 1988. SERVQUAL: A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality. Journal of Retailing. Vol. 64 No. 1, pp. 14-40
- Karikasari, Dwi. *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Kepercayaan di Rumah Sakit Bunda Kandangan Surabaya*. Fakultas Kedokteran Universitas Brawijaya. Surabaya. 2014.
- Puspitasari Gawati Mei, Edris Mochamad, *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Dengan Mediasi Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Keluarga Sehat Hospital Pati*. Analisis Manajemen Vol. 5 No. 2, Desember 2011.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Penerbit Alfabeta, 2008.
- Sylva Flora Ninta Tarigan. 2011. *Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Asuransi Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Dulalowo*. Jurnal Health & Sport, Vol II, Februari 2011 : 127 – 198.
- Tjiptono, F. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Andi Offset. Yogyakarta, 2001.
- Tjiptono, F. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Andi Offset. Yogyakarta, 2007.
- Yaseer Thariq Hayasa, 2013. *Analisis kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kamar obat di puskesmas Surabaya utara*.
- Zeithaml. 2002. *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. United Stated of America: International Edition. Mc.Graw-Hill.