

PENGARUH KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN DI POLIKLINIK GIGI RSUD KABUPATEN KARANGANYAR YANG DIMEDIASI OLEH KEPERCAYAAN PASIEN

Aditya Evi Novitasari¹, Wiyadi², Iwan Setiawan³

*adityaevinovitasari@gmail.com, wiyadi@ums.ac.id, dr.iwansetiawan@gmail.com

¹Magister Manajemen, Universitas Muhammadiyah Surakarta

²Magister Manajemen, Universitas Muhammadiyah Surakarta

³Magister Manajemen, Universitas Muhammadiyah Surakarta

Abstrak

Keywords:

kepuasan pasien,
kepercayaan pasien,
loyalitas pasien

Pasien merupakan konsumen di tingkat pelayanan kesehatan baik di rumah sakit, klinik maupun puskesmas. Pasien semakin kritis dan menuntut pelayanan yang berkualitas dan fasilitas yang bagus dari rumah serta semakin banyaknya rumah sakit dan klinik yang beroperasi semakin ketat persaingan sehingga pasien semakin selektif untuk memilih rumah sakit. Oleh karena itu, rumah sakit dituntut agar melakukan pengukuran kepuasan pasien secara berkala dan dapat menjaga kepercayaan pasien sehingga pasien menjadi loyal. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas dan hubungannya dengan kepercayaan pasien. Metode pengumpulan data pada penelitian ini adalah survey dengan menggunakan kuesioner. Penelitian ini dilakukan kepada 100 pasien di poliklinik gigi RSUD Kabupaten Karanganyar. Hasil penelitian menunjukkan variabel kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien dan variabel kepuasan pasien berpengaruh terhadap kepercayaan pasien. Kepercayaan pasien tidak memediasi kepuasan pasien dengan loyalitas pasien.

1. PENDAHULUAN

Pendahuluan setidaknnya Pelayanan kesehatan (health care service) merupakan hak setiap orang yang dijamin dalam Undang-Undang Dasar 1945 untuk melakukan upaya peningkatan derajat kesehatan baik perseorangan, maupun kelompok atau masyarakat secara keseluruhan. Kesehatan adalah layanan yang sangat pribadi. Secara umum, pasien yang mengunjungi rumah sakit atau klinik yang terkadang berserta keluarganya atau kerabat mereka biasanya mengalami beberapa tingkat stres emosional dan fisik karena ekspektasi fasilitas dan pelayanan yang ada. Masalah yang berkaitan dengan kemampuan untuk memenuhi harapan pasien harus dipertimbangkan dalam proses pengambilan keputusan penyedia layanan [1].

Pasien merupakan konsumen di tingkat pelayanan kesehatan baik di rumah sakit, klinik maupun puskesmas yang dapat menilai puas atau tidaknya pelayanan dan kepercayaan pelayanan rumah sakit. Kepuasan pasien adalah nilai subjektif dari pasien yang berdasar dari pengukuran objektif terhadap suatu pelayanan terhadap harapan yang diinginkan oleh pasien.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan menurut Parasuraman, *et. al* (1990) adalah komunikasi, empati, biaya, penampilan fisik, jaminan, kendalan & keterampilan, tanggapan [2]. Faktor lain yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen adalah kepercayaan konsumen. Kepercayaan konsumen akan timbul karena ada keyakinan

bahwa pihak yang terlibat terhadap pelayanan akan memberikan kualitas yang konsisten, jujur, dan bertanggung jawab. Keyakinan ini akan menimbulkan hubungan baik antara pihak yang terlibat pertukaran. Kepercayaan adalah keyakinan bahwa penyedia jasa dapat menggunakannya sebagai alat untuk menjalin hubungan jangka panjang dengan nasabah yang akan dilayani[3]. Dari beberapa definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kepercayaan adalah suatu kemauan atau keyakinan mitra pertukaran untuk menjalin hubungan jangka panjang untuk menghasilkan kerja yang positif [4].

Dokter, perawat, dan tenaga penunjang medis serta nonmedis yang bertugas di rumah sakit harus memahami cara melayani konsumennya dan bagaimana dapat di percaya oleh konsumennya terutama kepada pasien dan keluarga pasien, karena pasien dan keluarga pasien adalah konsumen utama di rumah sakit. Kemampuan rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan pasien dapat diukur dari tingkat kepuasan pasien.

Masyarakat yang semakin kritis dan menuntut pelayanan yang berkualitas dan fasilitas yang bagus dari rumah sakit mengharuskan rumah sakit melakukan pengukuran kepuasan pasien secara berkala agar dapat dijadikan sebagai referensi untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada periode selanjutnya[5]. Semakin banyaknya rumah sakit dan klinik yang beroperasi semakin ketat persaingan serta pasien yang semakin selektif untuk memilih rumah sakit. Secara umum pelayanan RS terdiri dari pelayanan rawat jalan dan rawat inap. Pelayanan rawat jalan merupakan salah satu upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama. Pelayanan rawat inap merupakan pelayanan terhadap pasien RS yang menempati tempat tidur perawatan karena keperluan observasi, diagnosis, terapi, rehabilitasi medik dan atau pelayanan medik lainnya. Secara umum pelayanan rawat inap RS dibagi menjadi beberapa kelas perawatan yaitu: VIP, Kelas I, Kelas II dan III, serta dibedakan atas beberapa ruang atau bangsal perawatan [6].

RSUD Kab. Karanganyar merupakan rumah sakit tipe C berbentuk Badan Layanan Umum Daerah yang memberikan pelayanan kesehatan terhadap masyarakat di Kabupaten

Karanganyar dan sekitarnya. RSUD Kab. Karanganyar mempunyai tujuan umum yaitu terwujudnya derajat kesehatan setiap pelanggan yang dirawat di RSUD dengan pelayanan dasar, pelayanan spesialisik, profesional dan terjangkau sehingga memuaskan semua pihak. Sedangkan tujuan khususnya yaitu terselenggara pelayanan medic spesialisik yang lengkap dan terjangkau masyarakat, pelayanan rujukan spesialisik yang profesional, pelayanan kesehatan yang tepat waktu, tepat sarana dan penuh empati sehingga sehingga memuaskan pasien[7].

Rumah sakit harus meningkatkan mutu pelayanan dengan cara melakukan evaluasi secara berkala mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan agar dapat dijadikan bahan evaluasi dari pihak manajemen rumah sakit. Pelayanan dari setiap poliklinik berpengaruh terhadap citra dari rumah sakit yang dapat di review dari kepuasan pasien di setiap poliklinik rawat jalan RSUD Kab. Karanganyar.

2. METODE

Penelitian yang digunakan oleh penulis adalah penelitian kuantitatif yaitu penelitian yang menekankan pada data-data numerikal (angka) yang diolah dengan metode statistika [8], dengan pendekatan *cross sectional*, yaitu penelitian yang dilakukan untuk mempelajari antara variabel bebas dan variabel terikat dengan cara pemberian kuisisioner atau pengumpulan data sekaligus pada saat yang sama [9]. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti terdiri dari sumber pertamanya atau tempat objek penelitian dilakukan [10]. Penelitian ini dilakukan di Poliklinik Gigi RSUD Kab. Karanganyar pada bulan Desember 2019. Data primer pada penelitian ini adalah variabel kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan loyalitas pasien serta karakteristik/profil responden sebagai data pendukung. Teknik pengumpulan data penelitian ini menggunakan kuesioner, skala yang digunakan adalah skala *Likert*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang menjalani perawatan Poliklinik Gigi RSUD Kab. Karanganyar. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 reponden yang ditentukan

dengan menggunakan teknik *purposive sampling* dimana pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu berdasarkan atas ciri-ciri/sifat-sifat tertentu yang dipandang mempunyai keterkaitan yang erat dengan ciri-ciri/sifat-sifat populasi yang sudah diketahui sebelumnya [11]. Metode analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan uji Analisis Jalur (*Path Analysis*).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Persamaan I Regresi Linier Sederhana

Variabel *independen* pada penelitian ini yang diukur adalah kepuasan, sedangkan variabel *dependen* pada penelitian ini yang diukur adalah kepercayaan. Berdasarkan analisa regresi pada persamaan I, didapatkan nilai *undtandardized beta* untuk kepuasan (X) terhadap kepercayaan (Z) sebesar 0.718. kemudian nilai $e1$ diperoleh dari $\sqrt{1 - R^2}$, sehingga diperoleh hasil $\sqrt{1 - 0.533} = 0.683$ berdasarkan tabel 4.19 menunjukkan nilai R^2 sebesar 0,533, hal ini berarti bahwa 53,3% variabel loyalitas pasien dapat dijelaskan oleh variabel kepuasan pasien. Uji F dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel *independen* secara simultan atau bersama-sama [12]. Nilai F di peroleh Berdasarkan hasil Tabel 4.19 diperoleh nilai F hitung sebesar 111,930 lebih besar dari 2,37, dengan probabilitas lebih kecil dari 0,05 dengan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05, hal ini berarti variabel kepuasan pasien secara bersama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pasien.

Pada tabel 4.19 dapat disusun persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = 5,092 + 0,718X_1 + e$$

Uji t digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel *independen* terhadap variabel *dependen* [13]. Hasil dari uji t berdasarkan tabel 4.19 diperoleh t_{hitung} sebesar 10,580 dengan nilai sig. 0,000 lebih kecil dari ($< 0,05$). Hal ini

berarti bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien.

b. Persamaan II Regresi Linier Berganda

Variabel *independen* pada penelitian ini yang diukur adalah kepuasan dan kepercayaan sedangkan variabel *dependen* pada penelitian ini yang diukur adalah loyalitas pasien. berdasarkan tabel 4.20 menunjukkan nilai R^2 sebesar 0,714, hal ini berarti bahwa 71,4% variabel loyalitas pasien dapat dijelaskan oleh variabel kepuasan pasien dan kepercayaan.

Berdasarkan hasil Tabel 4.20 diperoleh nilai F hitung sebesar 121,185 lebih besar dari 2,37, dengan probabilitas lebih kecil dari 0,05 dengan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05, hal ini berarti variabel Kepuasan pasien dan kepercayaan secara bersama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pasien.

Berdasarkan tabel 4.20 diperoleh t_{hitung} sebesar 5,548 dengan nilai sig. 0,000 lebih kecil dari ($< 0,05$). Hal ini berarti bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien. Berdasarkan tabel 4.20 diperoleh t_{hitung} sebesar 5,888 dengan nilai sig. 0,000 lebih kecil dari ($< 0,05$). Hal ini berarti bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya kepercayaan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien.

c. Persamaan Analisa Jalur (*Path Analysis*)

Menurut Ghozli, untuk menguji pengaruh variabel *intervening* digunakan metode analisa jalur (*path analysis*). Analisa jalur merupakan perluasan dari analisa regresi linier berganda, yang dilakukan untuk menaksir hubungan kausalitas antar variabel (model causal) yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan terori [14]. Hasil analisa jalur berdasarkan regresi struktur 1 dan

struktur 2, sehingga dibuat model empirik sebagai berikut:

- a. Pengaruh variabel Kepuasan (X) Terhadap Variabel Loyalitas (Y) melalui variabel Kepercayaan (Z) karena nilai $t_{hitung} = 5,14$ lebih besar dari nilai t_{tabel} dengan tingkat signifikansi 5% yaitu sebesar 1,984 maka dapat disimpulkan bahwa koefisien mediasi 0,0359 signifikan yang berarti terdapat pengaruh mediasi.

4. Pembahasan

- a. Pengaruh Kepuasan (X) terhadap Loyalitas (Y)

Berdasarkan tabel 4.20 diketahui bahwa hasil uji t didapatkan nilai $t_{hitung} 5,548 > t_{tabel} 1,984$ dengan nilai $p-values$ sebesar $0,000 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan mempunyai pengaruh langsung terhadap loyalitas. Loyalitas yang diberikan oleh perawat dan dokter gigi di RSUD Karanganyar dengan tidak membedakan antara pasien umum dan pasien asuransi baik asuransi swasta dan asuransi dari pemerintah membuat pasien nyaman sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan, Tanudjaya (2014), Djohan (2015) dan Rostami, *et al.*, (2018) menyatakan bahwa kepuasan pasien memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepercayaan pasien [14-16].

- b. Pengaruh Kepuasan (X) terhadap Kepercayaan (Z)

Berdasarkan tabel 4.20 diketahui bahwa hasil uji t didapatkan nilai $t_{hitung} 10,580 < t_{tabel} 1,984$ dengan nilai $p-value$ sebesar $0,000 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan berpengaruh terhadap kepercayaan pasien. Pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit dengan memberikan tenaga-tenaga yang profesional baik dokter dan perawatnya, sehingga membuat pasien lebih percaya dan yakin akan

pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit [14]. Setiap perusahaan memiliki tujuan yang sama yaitu untuk mengembangkan kepercayaan pelanggan melalui kepuasan pelanggan sehingga perusahaan tersebut mampu mempertahankan pelanggannya dalam jangka waktu lama.

- c. Pengaruh Kepercayaan (X) terhadap Loyalitas (Y)

Berdasarkan tabel 4.20 diketahui bahwa hasil uji t didapatkan nilai $t_{hitung} 5,888 < t_{tabel} 1,984$ dengan nilai $p-value$ sebesar $0,000 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas pasien. Secara teoritis temuan ini sejalan dengan beberapa penelitian sebelumnya bahwa kepercayaan konsumen berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen, seperti pada penelitian Chu (2013) yang menyatakan bahwa kepercayaan sebagai anggota *club house* atas jasa yang diberikan akan berdampak pada loyalitas [18]. Secara logika jika ada kepercayaan dalam suatu hubungan maka kedua belah pihak akan saling menjaga sehingga akan memberikan apa yang seharusnya diberikan dan menerima atas apa yang seharusnya diterima, jika harapan sama dengan kenyataan maka itu berarti kepuasan [17-18].

- d. Pengaruh Kepuasan (X) terhadap Loyalitas (Y) melalui Kepercayaan (Z)

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Kepercayaan pasien ($t_{hitung} = 5,14$) dapat memediasi antara kepuasan Pasien terhadap loyalitas pasien. Akan tetapi pada hubungan antar variabel sebelumnya kepuasan dan kepercayaan masing-masing memiliki pengaruh terhadap tingkat loyalitas pasien. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Penelitian Tjahyadi (2006) menemukan bahwa Kepercayaan mampu memediasi Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas [17]. Meskipun

terdapat perbedaan antara variabel bebas maupun variabel terikat yang digunakan. Kepercayaan Merek mampu memediasi Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas[18]. Hal ini juga bisa diartikan bahwa pasien bisa loyal terhadap rumah sakit

karena faktor kepuasan terhadap layanan rumah sakit. Di lain sisi pasien juga loyal terhadap rumah sakit atas dasar rasa percaya terhadap pelayanan rumah sakit.

Tabel 4.1
Analisa Regresi linier sederhana (persamaan I)

Variabel	B	t _{hitung}	p-value	Keterangan
(constant)	5,092	2,142	0,035	
Kepuasan	0,718	10,580	0,000	Signifikan
R ²	0,533			
F _{hitung}	111,930			
Sig	0.000			

Sumber :Data Primer Olahan, 2019

Tabel 4.2
Analisa Regresi linier Berganda (persamaan II)

Variabel	B	t _{hitung}	p-value	Keterangan
(constant)	1,456	1,397	0,166	
Kepuasan	0,238	5,548	0,000	Signifikan
Kepercayaan	0,257	5,888	0,000	Signifikan
R ²	0.714			
F _{hitung}	121.185			
Sig	0.000			

Sumber :Data Primer Olahan, 2019

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisa data dan pembahasan, maka didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Kepuasan pasien berpengaruh positif signifikan terhadap kepercayaan sehingga hipotesis pertama terbukti.
2. Kepercayaan pasien berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pasien sehingga hipotesis kedua terbukti.
3. Kepuasan pasien berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pasien sehingga hipotesis ketiga terbukti.

Kepercayaan dapat memediasi pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien sehingga hipotesis keempat terbukti

REFERENSI

- [1] Anonym, 1993. Fenomena Pelayanan Kesehatan Daerah Perkotaan, Depkes, RI
- [2] Parasuraman, A., V.A., Zeithml dan L.L., Berry., 1998, SERVQUAL : A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality, hal 64, *Jurnal of Retailing*.
- [3] John, J., 1992. Pasien Satisfaction: The Impact of Past Experience. JHCM. Vol 12. No. 3. pp 56-64.
- [4] Crosby, L.A., Evans, K.R., dan Cowles, D., 1990, Relationship Quality in Services Selling : Ab Interpersonal Influence

- Perspective, Journal of Marketing, Vol. 54, July:68 – 81
- [5] Efendi. (2009). Manajemen Pusat Kesehatan Masyarakat. Jakarta : Salemba Medika.
- [6] Direktorat Rumah Sakit Umum dan Pendidikan, Dirjen Pelayanan Medik Departemen Kesehatan RI, Standar Pelayanan Rumah Sakit, Jakarta. 1992.
- [7] <http://rsud.karanganyarkab.go.id/index.php/profil/>
- [8] Anwar(2003). Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Jasa. Jakarta : Refika Aditama.
- [9] Notoatmodjo, P. D. (2012). Promosi Kesehatan Dan Ilmu Perilaku. Jakarta : Rineka Cipta.
- [10] Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- [11] Priyatno, D. (2012). Cara kilat belajar analisis data dengan SPSS 2.0. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- [12] Lupiyoadi, Rambat dan Ikhsan, Ridho Bramulya. 2015. *Praktikum Metode Riset Bisnis*, Jakarta: Salemba Empat
- [13] Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 19*. Semarang: BP-UNDIP
- [14] Tanudjaya. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Klinik Gigi Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Pasien Sehingga Meningkatkan Keinginan untuk Berobat Kembali. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa*, Vol 7, No.1, Tahun 2014
- [15] Djohan, A.J. 2015. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan dan Kepercayaan untuk Mencapai Loyalitas Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit Swasta di Kota Banjarmasin. *Jurnal Aplikasi Manajemen (JAM)* Vol 13 No 2, 2015
- [16] Rostami, et al. 2018. The Effect Of Patient Satisfaction With Academic Hospitals On Their Loyalty. *Int J Health Plann Mgmt*. 2019;34:e726–e735
- [17] Tjahyadi, R.A. 2006. Brand trust dalam konteks brand loyalty: peran karakteristik merek, karakteristik perusahaan, dan karakteristik hubungan pelanggan-merek. *Jurnal Manajemen*, 6 (1).
- [18] Chu, P.Y., Lee, G.Y. and Chao, Y. 2012. Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Trust, and Loyalty in an E-Banking Context. *Social Behavior and Personality*, 40 (8), pp: 1271-1284