

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA PERUSAHAAN DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT MITRA KELUARGA TEGAL

Imam Bukhari¹, Bahri Kamal², Mella Katrina Sari³

email: bukhari.imam@yahoo.co.id

^{1,2,3} DIII Akuntansi Politeknik Harapan Bersama,
Jln. Mataram No. 9 Tegal Telp/Fax (0283) 352000

Abstrak

Sarana kesehatan merupakan kebutuhan manusia yang sangat mendasar dan vital. Kualitas layanan yang baik tentunya menjadi faktor yang mempengaruhi citra dari fasilitas kesehatan itu sendiri sehingga pasien akan merasakan ketidakpuasan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, citra perusahaan dan kepuasan terhadap loyalitas pasien rawat inap pada RS Mitra Keluarga Tegal. Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan jumlah sampel 125 pasien rawat inap. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *regresi linier berganda*. Metode pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan sampling dan sensus. Hasil penelitian ini antara lain: $Y = 1,095 + 0,536 X_1 + 0,177 X_2 + 0,122 X_3$. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan menunjukkan nilai R^2 adalah 0,730 atau 73% berarti variabel yang dipilih pada variabel *independen* (kualitas pelayanan, citra perusahaan dan kepuasan) dapat menerangkan variasi variabel *dependen* (loyalitas pasien) dengan kontribusi 73%, sedangkan sisanya 27% diterangkan oleh variabel yang lain. Dari uji *hipotesis* penelitian ini memberikan beberapa saran yaitu rumah sakit tetap senantiasa melakukan survey pasien untuk mencari tahu harapan-harapan pasien maupun keluarga pasien sehingga kualitas layanan akan tetap terjaga dengan baik.

Kata kunci : *Kualitas, Citra, Kepuasan dan Loyalitas*

1. Pendahuluan

Perkembangan dunia bisnis saat ini telah diwarnai oleh persaingan global, terutama dalam industri jasa yang telah mendominasi persaingan pasar. Cepatnya pertumbuhan industri jasa juga ditandai dengan semakin tingginya tingkat persaingan pasar. Seperti yang ditunjukkan di Amerika Serikat lebih dari 70% GNP-nya, dan 80% tenaga kerjanya bekerja di sektor jasa, sedangkan di Eropa 72% tenaga kerja berkecimpung dalam sektor ini. Demikian halnya perkembangan bisnis ini di Indonesia, sektor ini juga mengalami perkembangan yang sangat pesat. Apabila jasa diartikan sebagai seluruh kegiatan ekonomi dimana hasilnya bukan dalam sektor yang menghasilkan barang (*non-goods producing sector*), maka kontribusinya sangat dominan. Distribusi persentase PDB menurut lapangan usaha menunjukkan kontribusi sektor jasa mendekati angka 50%.

Di negara kita ini, rumah sakit merupakan rujukan pelayanan kesehatan untuk pusat kesehatan masyarakat, terutama

upaya penyembuhan dan pemulihan, sebab rumah sakit memiliki fungsi utama menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat penyembuhan dan pemulihan bagi penderita. Rumah sakit terutama rumah sakit milik pemerintah harus dapat menjadi sarana kesehatan bagi masyarakat luas.

Pelayanan kesehatan yang diberikan harus bermutu agar memuaskan masyarakat sebagai konsumen. ^[1] Keberhasilan rumah sakit dalam menjalankan fungsinya ditandai dengan kualitas pelayanan yang baik.

Mengingat lokasi Rumah Sakit Mitra Keluarga, maka dalam memberikan pelayanan pangsa pasar yang dituju akan lebih spesifik pada lingkungan di sekitar Kecamatan Tegal Barat, Kecamatan Tegal Selatan, Kecamatan Bumiayu dan Kabupaten Brebes. Berbagai perusahaan yang ada di kawasan industri di Kota Tegal wilayah bagian barat dan selatan yang merupakan daerah jangkauan operasi Rumah Sakit Mitra Keluarga. Kawasan tersebut merupakan suatu potensi pasar tersendiri yang selama ini belum ditangani dengan serius terlebih dengan karakter

perusahaan perindustrian yang sarat dengan berbagai masalah kesehatan dan keselamatan kerja para anggotanya yang memerlukan suatu pemeriksaan dan perawatan kesehatan terus menerus. Namun demikian hal ini perlu diikuti dengan peningkatan sistem operasional rumah sakit yang mendukung dengan sumber daya manusia yang berkualifikasi standar.

Meningkatkan kualitas layanan dan memuaskan konsumen merupakan salah satu hal yang menjadi tujuan bagi setiap perusahaan baik perusahaan jasa maupun perusahaan industri kimia. Banyak produk yang dihasilkan dengan berbagai macam jenis, mutu dan kemasan, dimana keseluruhan hal tersebut hanya ditujukan untuk menarik minat pelanggan atau konsumen, sehingga konsumen cenderung akan melakukan aktivitas membeli pada produk tersebut. Oleh karena itu, setiap perusahaan dituntut agar mampu menciptakan produk dengan spesifikasi yang terbaik agar kepuasan pelanggan dapat terpenuhi.

Kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai respon efektif terhadap pengalaman melakukan konsumsi yang spesifik atau suatu evaluasi kesesuaian atau ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk setelah pemakaian^[2].

Anderson menyatakan bahwa apabila pelanggan puas terhadap barang atau kualitas layanan yang diberikan, maka akan menimbulkan kesetiaan pelanggan sehingga minat beli pelanggan meningkat dan membuat pelanggan loyal terhadap produk perusahaan. Namun penurunan jumlah pelanggan kemungkinan terjadi berkaitan dengan beralihnya pelanggan ke perusahaan pesaing disebabkan oleh ketidakpuasan pelanggan. Apabila pelanggan puas terhadap barang atau pelayanan yang diberikan, maka akan menimbulkan peningkatan kesetiaan pelanggan.^[3]

Peningkatan kualitas pelayanan akan diharapkan juga dapat meningkatkan citra sebuah merek, karena citra dapat diperkuat ketika konsumen mendapatkan kualitas pelayanan yang tinggi dan akan menurun apabila konsumen mendapatkan kualitas yang rendah. Reputasi dari sebuah merek

didefinisikan atas sebuah persepsi atas kualitas yang berkaitan dengan merek. Sebuah merek akan dapat juga mempengaruhi pembelian sebuah produk, sebab pembelian produk tidak hanya dipengaruhi pelayanan itu sendiri, tetapi faktor citra ikut berpengaruh.^[4]

Berkaitan dengan strategi pemasaran dari RS Mitra Keluarga Tegal yang lebih berorientasi pada upaya untuk mengarahkan para pasien maupun calon pasien untuk lebih setia pada layanan jasa yang diberikan, maka penelitian ini lebih difokuskan kepada pengaruh kualitas pelayanan, citra perusahaan, kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien. Dimana dengan kesetiaan yang tinggi dari pasien serta diikuti dengan minat beli pada jasa pelayanan kesehatan pada akhirnya juga akan berdampak pada peningkatan pelayanan perusahaan. Atas dasar itu, dipandang perlu untuk melakukan kajian mengenai bagaimana upaya yang perlu dilakukan oleh pihak manajemen RS Mitra Keluarga Tegal untuk mengarahkan pasien sehingga dapat meningkatkan pelayanan di masa yang akan datang.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian survey yang dilakukan untuk menyebarkan daftar pernyataan kepada pasien rawat inap RS Mitra Keluarga Tegal yang hendak pulang. Kuesioner yang disebarkan sudah diuji tingkat *validitas* dan *reliabilitasnya*. Uji kuesioner dilakukan dengan menguji coba kuesioner sebanyak 125 responden dan hasilnya kuesioner yang diujikan adalah valid dan reliabel. Pengukuran untuk kuesioner yang disebarkan menggunakan skala *Likert*. Responden (pasien) ditanya melalui pernyataan dengan jawaban sangat setuju (skor 5), setuju (skor 4), ragu-ragu (skor 3), kurang setuju (skor 2) dan sangat kurang setuju (skor 1).

3. Hasil dan Pembahasan

Penelitian dilakukan pada 125 pasien rawat inap antara bulan Maret s/d April 2013. Hasil survey menunjukkan pasien rata-rata berjenis kelamin perempuan, berusia antara 50 – 64 tahun, memiliki masa rawat antara 3 – 6 hari dan menempati ruang VIP.\

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	Jumlah	%
Jenis Kelamin		
Laki-laki	53	42,4
Perempuan	72	57,6
Usia		
17 - 24 tahun	25	20
25 - 34 tahun	26	20,8
35 - 49 tahun	25	20
50 - 64 tahun	27	21,6
> 65 tahun	22	17,6
Lama Inap		
< 3 hari	30	24
3 - 6 hari	37	29,6
7 - 15 hari	30	24
> 15 hari	18	14,4
Tipe Kamar		
VIP	36	28,8
Utama	29	23,2
I	35	28
II	13	10,4
III	12	9,6

Tabel 2. Nilai Rata-rata (*Mean*)

No.	Variabel	Indikator	Rata-rata
1.	Loyalitas Pasien	Cenderung pilih RSMK (Y1), bersedia merujuk ke RSMK (Y2), rekomendasi ke orang lain (Y3), mengikuti kegiatan sosial RSMK (Y4), menyatakan hal positif tentang RSMK (Y5), tidak ingin pindah pilihan dari RSMK (Y6)	4.62
2.	Kualitas Pelayanan	Tindakan dokter (X1.1), tindakan perawat (X1.2), tindakan petugas non-medis (X1.3), layanan pendaftaran (X1.4), layanan pembayaran (X1.5), ruangan dan peralatan medis (X1.6)	4.32
3.	Citra Perusahaan	Motto RSMK (X2.1), daya tarik pesan spanduk (X2.2), sosialisasi masyarakat (X2.3), informatif melalui media sosial (X2.4), partisipasi RSMK pada masyarakat (X2.5), hubungan RSMK dengan pasien (X2.6)	4.04
4.	Kepuasan	Memberi jaminan kesehatan (X3.1), sikap dokter (X3.2), sikap perawat (X3.3), sikap petugas non-medis (X3.4), sikap petugas pembayaran (X3.5), ruangan bersih (X3.6)	4.06

Tabel 3. Hasil Pengujian *Hipotesis*

Hubungan Antar Variabel	Koefisien	P-Value	Ket
Kualitas Loyalitas Citra	-.536	.000	Signifikan
Loyalitas Kepuasan	.177	.000	Signifikan
Loyalitas Kepuasan	.122	.000	Signifikan

Berdasarkan hasil pengujian *hipotesis* pada Tabel 3, dapat diketahui bahwa dari 3 *hipotesis* yang diajukan, seluruhnya dapat diterima sehingga diperoleh persamaan regresi $Y = 1,095 + 0,536 X1 + 0,177 X2 + 0,122 X3$. Adapun hasil pengujian *hipotesis* penelitian akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Dari Tabel 3 didapatkan nilai koefisien variabel kualitas pelayanan 0,536 dengan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05, maka H_0 (*hipotesis nol*) ditolak dan menerima H_a (*hipotesis alternatif*) yaitu kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien rawat inap RS Mitra Keluarga Tegal. Dengan demikian kesimpulan yang dapat diambil adalah *hipotesis* pertama dalam penelitian ini diterima.
2. Dari Tabel 3 didapatkan nilai koefisien variabel citra perusahaan (rumah sakit) sebesar 0,177 dengan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05, maka H_0 (*hipotesis nol*) ditolak, dan menerima H_a (*hipotesis alternatif*) yaitu citra perusahaan (rumah sakit) berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pasien rawat inap RS Mitra Keluarga Tegal. Sehingga dengan demikian kesimpulan yang dapat diambil adalah *hipotesis* kedua dalam penelitian ini diterima.
3. Dari Tabel 3 didapatkan nilai koefisien variabel kepuasan pasien sebesar 0,122 dengan nilai signifikansi 0,003 lebih kecil dari 0,05, maka H_0 (*hipotesis nol*) ditolak, dan menerima H_a (*hipotesis alternatif*) yaitu kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien rawat inap RS Mitra Keluarga Tegal. Dengan demikian kesimpulan yang dapat diambil adalah

hipotesis ketiga dalam penelitian ini diterima.

a. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien

Berdasarkan persamaan regresi $Y = 1,095 + 0,536 X1 + 0,177 X2 + 0,122 X3$ menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien. Hasil analisis deskriptif penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien rawat inap menilai baik kualitas pelayanan rumah sakit dengan skor rata-rata 4,32. Dari segi pelayanan medis, tindakan yang dilakukan oleh perawat sudah dilakukan sesuai prosedur, perawat juga tanggap akan kebutuhan pasien. Selain itu, dokter yang bertugas baik itu dokter umum maupun dokter spesialis bersikap cekatan dan menghargai pasien. Apabila ada pasien yang ingin berkonsultasi, dokter mampu menjawabnya dengan baik sampai pasien mengerti tentang apa yang telah dijelaskan oleh dokter. Dari segi pelayanan non medis, petugas berusaha menjaga kebersihan, kerapian, kenyamanan ruang rawat inap. Berkaitan dengan kebersihan, rumah sakit menjadwalkan pembersihan sekali dalam sehari, baik ruang perawatan maupun kamar mandi. Pasien dan pengunjung pun selalu dihimbau untuk selalu menjaga kebersihan rumah sakit. Adapun pelatihan asertif dan etos kerja dua kali dalam setahun yang diadakan oleh pihak rumah sakit dan diikuti oleh seluruh karyawan baik tenaga medis maupun non-medis merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kami. Hal yang sama dilakukan untuk aspek kualitas teknis dan profesional, keramahan terhadap pasien, personalisasi jasa dan aksesibilitas.

Hasil penelitian ini selaras dengan yang dikemukakan oleh Sabri Hasan ^[3] bahwa kualitas layanan rumah sakit berpengaruh langsung terhadap loyalitas pasien. Dari analisis deskriptif penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden, yaitu 296 pasien menilai baik kualitas layanan rumah sakit tipe B di Kota Makassar dengan rata-rata skor 4,02.

b. Pengaruh Citra Terhadap Loyalitas Pasien

Berdasarkan persamaan regresi $Y = 1,095 + 0,536 X_1 + 0,177 X_2 + 0,122 X_3$ menunjukkan bahwa citra rumah sakit berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien rawat inap menilai baik citra rumah sakit dengan skor rata-rata 4,32. Pasien yang memperoleh pengalaman yang memenuhi harapannya dan merasa puas atas pelayanan yang diterimanya akan memiliki sikap positif terhadap sebuah rumah sakit. Sikap pasien ini akan menunjukkan proses pembelian di masa yang akan datang yaitu dengan melakukan konsumsi ulang atau menceritakan kepada orang lain.

Dalam meningkatkan citranya, RS Mitra Keluarga Tegal melakukan beberapa kegiatan sosial yang di laksanakan setiap tahun seperti, sunatan massal dan donor darah. Kegiatan seperti ini terbukti sangat efektif karena masyarakat akan ikut aktif berperan serta dalam pelaksanaannya sehingga secara tidak langsung akan memperkenalkan rumah sakit kepada lingkungan di sekitarnya. Pasien yang memperoleh pengalaman yang memenuhi harapannya dan merasa puas atas pelayanan yang diterimanya akan memiliki sikap positif terhadap sebuah rumah sakit. Sikap pasien ini akan menunjukkan proses pembelian di masa yang akan datang yaitu dengan melakukan konsumsi ulang atau menceritakan kepada orang lain.

Citra merupakan penghargaan yang didapat oleh perusahaan karena adanya keunggulan-keunggulan yang ada pada perusahaan tersebut, seperti kemampuan yang dimiliki oleh perusahaan, sehingga perusahaan akan terus dapat mengembangkan dirinya untuk terus dapat menciptakan hal-hal yang baru lagi bagi pemenuhan kebutuhan pasien. Perusahaan dapat membangun berbagai macam citra, seperti citra kualitas, citra pemasaran, citra inovasi produk, dan lain sebagainya. Suatu citra perusahaan akan menurun manakala gagal dalam memenuhi apa yang disyaratkan pasar.^[6]

c. Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien

Berdasarkan persamaan regresi $Y = 1,095 + 0,536 X_1 + 0,177 X_2 + 0,122 X_3$ menunjukkan bahwa kepuasan pasien berpengaruh terhadap positif loyalitas pasien. Hasil dari penelitian ini berimplikasi bahwa kepuasan merupakan hal penting dan perlu mendapatkan perhatian serius dari pihak rumah sakit. Hal ini dibuktikan dengan besarnya penilaian baik pasien rawat inap terhadap kepuasan dengan skor rata-rata 4,32. Pasien rawat inap harus merasakan mendapatkan kepuasan, baik kepuasan layanan rumah sakit maupun kepuasan terhadap fasilitas-fasilitas yang ada di rumah sakit seperti sarana komunikasi, informasi, teknologi dan lain-lain. Apabila pasien merasa puas, maka pasien tersebut akan loyal dan secara suka rela akan menyampaikan hal-hal positif tentang rumah sakit kepada orang lain. Dari hasil survey dengan responden, mereka menyatakan akan datang kembali berobat pada rumah sakit dengan alasan mereka merasa puas dengan pelayanan karena tersedianya peralatan kesehatan yang lengkap seperti laboratorium serta tersedianya dokter yang tetap dan berkualitas.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kotler^[7] yang menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Dari berbagai definisi tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang dilakukan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- Koefisien regresi untuk variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pasien di RS Mitra Keluarga Tegal.

- b. Koefisien regresi untuk variabel citra perusahaan (rumah sakit) berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pasien di RS Mitra Keluarga Tegal.
- c. Koefisien regresi untuk variabel kepuasan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pasien di RS Mitra Keluarga Tegal.

5. Daftar Pustaka

- [1] Siregar. 2003. *Manajemen Rumah Sakit. Definisi Rumah Sakit*. Tersedia: <http://www.tesismars.co.cc/>. [14 Juni 2013]
- [2] Oliver, Richard L. 2010. “*Cognitive, Affective and Attribute Base of The Satisfaction Response*”. *Journal of Consumer*, Vol 20 December
- [3] Anderson, E.W, Fornell, C. and Lehman, DR. 2004. “*Customer Satisfaction, Market Share and Profitability, Finding from Sweden*”, *Jornal of Marketing*, Vol 58 Juli, p53-66
- [4] Selnes, Fred. 2008. “*An Examination of The Effect of Product Performance on Brand Reputation, Satisfaction and Loyalty*,” *European Journal of Marketing*, Vol 27, no 9, p 19-35
- [5] Hasan, Sabri. 2008. *Pengaruh Kualitas Layanan, Citra, Nilai dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Rumah Sakit di Kota Makassar*. Fakultas Ekonomi Universitas Muslim Indonesia
- [6] Herbig, Paul, John Milewicz and Jim Golden. 2008. “*A Model of Reputation Building and Destruction*”, *Journal of Business Research*, Vol. 31, June 2008, No. 1; p.23-31
- [7] Kotler. 2008. *Principle of Marketing, Prentice Hall Internasional. Inc* : New Jersey