



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN RAWAT JALAN MELALUI KEPUASAAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

Abdul Latip*, Supriyantoro

Universitas Esa Unggul Jakarta, Jl. Arjuna Utara No.9, Duri Kepa, Kb. Jeruk, Jakarta Barat, Jakarta 11510, Indonesia

*latipdoel.82@gmail.com

ABSTRAK

Acute Coronary Syndrome (ACS) merupakan kondisi kegawatan yang paling sering mengakibatkan kematian. Pasien dengan Acute Coronary Syndrome (ACS) dapat memiliki angka morbiditas dan mortalitas yang tinggi. Penyebab Acute Coronary Syndrome (ACS) adalah terjadinya oklusi mendadak arteri koroner, sehingga harus diobati dengan tepat dan cepat. Pentingnya respon awal keluarga untuk menentukan pre hospital delay setelah terjadinya serangan Acute Coronary Syndrome (ACS) sangat mempengaruhi ketercapaian kondisi klinis pasien yang lebih baik. Tujuan untuk mengetahui hubungan respon awal saat muncul tanda dan gejala dengan pre hospital delay pada pasien Acute Coronary Syndrome (ACS) di IGD RSUD Sultan Suriansyah Banjarmasin. Jenis penelitian kuantitatif menggunakan desain korelasional dengan pendekatan cross sectional. Teknik pengambilan data menggunakan Purposive sampling (judgmental sampling). Penelitian ini dilakukan pada 30 responden dengan kriteria inklusi. Data didapatkan dengan melakukan penyebaran kuesioner. Analisa data menggunakan analisa univariat dan bivariat. Hasil uji Two Sample kolmogroff-smirnov diperoleh nilai P Value = 0.452 ($\alpha > 0.05$), Two Sample kolmogrove-smirnov diperoleh nilai P Value = 0.115 ($\alpha > 0.05$), Fisher's Exact diperoleh nilai P Value = 0.028 ($\alpha < 0.05$). Tidak ada hubungan antara respon awal saat muncul tanda dan gejala dengan pre hospital delay pada pasien Acute Coronary Syndrome (ACS) di IGD RSUD Sultan Suriansyah Banjarmasin.

Kata kunci: kepuasan; kualitas pelayanan; loyalitas pasien; rawat jalan

EFFECT OF SERVICE QUALITY ON OUTPATIENT PATIENT LOYALTY THROUGH SATISFACTION AS INTERVENING VARIABLES

ABSTRACT

The outpatient department of Bun Hospital (RSIA Bun) has experienced a decline in the number of outpatients over the past three (3) years. This study aims to analyze the influence of service quality on patient satisfaction at RSIA Bun, Kosambi Village, Tangerang Regency. This research method used a survey with a multi-analysis research approach. The sample in this study was 150 outpatients. Sampling was carried out using purposive sampling. Service quality served as the independent variable, patient satisfaction served as the intervening variable, and patient loyalty served as the dependent variable. The research instrument used a questionnaire with a Likert scale of 1-5. This study used bivariate and multivariate analysis with model testing using the F-test, T-test, and the Test of Determination (R^2). The results showed a positive and significant effect between service quality and patient satisfaction. There was a positive and significant effect between patient satisfaction and patient loyalty. There was a positive and significant effect between service quality and patient loyalty.

Keywords: outpatient care; patient loyalty; satisfaction; service quality

PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah suatu institusi yang bergerak dibidang pelayanan kesehatan, namun saat ini banyak mengalami perubahan (Kaunang et al., 2020). Pada awal perkembangannya, rumah sakit adalah lembaga yang berfungsi sosial, tetapi dengan adanya rumah sakit swasta, menjadikan rumah sakit lebih mengacu sebagai suatu industri yang bergerak dalam bidang

pelayanan kesehatan dengan melakukan pengelolaan yang berdasar pada manajemen badan usaha (Ridwan et al., 2020).

Rumah sakit memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat (Makmun, 2022). Paradigma baru pelayanan kesehatan masyarakat, rumah sakit memberikan pelayanan berkualitas sesuai kebutuhan dan keinginan pasien dengan tetap mengacu pada kode etik profesi dan medis. Dalam perkembangan teknologi yang pesat dan persaingan yang semakin ketat, maka rumah sakit dituntut untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanan (Kemenkes RI, 2017).

Perkembangan dan peningkatan jasa pelayanan yang bergerak di bidang kesehatan telah menjadi sebuah perhatian serius oleh masyarakat. Kebutuhan jasa pelayanan kesehatan sangat penting untuk menunjang kesehatan serta keberlangsungan hidup di masa yang akan datang (Najib et al., 2022). Bagi sebuah instansi atau lembaga publik termasuk rumah sakit yang berhubungan langsung dengan pasien, pelayanan adalah kunci meraih keberhasilan untuk mencapai kualitas manajemen yang diharapkan proses manajemen yang baik mutlak harus ada (Zulhijjah, 2021).

Kualitas layanan berkontribusi signifikan bagi pencipta diferensiasi, positioning dan strategi bersaing setiap organisasi pemasaran, baik perusahaan manufaktur maupun penyedia jasa. Kualitas disini ini terdiri dari lima dimensi antara lain bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) (Kashkoli et al., 2019). Dalam industri jasa, loyalitas konsumen adalah sesuatu yang tidak dapat diabaikan begitu saja. Bahkan dalam perkembangan sekarang ini loyalitas merupakan salah satu konsep penting dalam industri pemasaran, loyalitas dalam penelitian ini mengartikan loyalitas kesetiaan menggunakan jasa atau berlagganan dengan perusahaan dalam jangka panjang dan juga merekomendasikan jasa yang disediakan perusahaan kepada teman-teman atau keluarga mereka (Santoso, 2019).

RSIA Bun adalah salah satu RS Ibu dan Anak BUN dengan jenis RSIA type C, RSIA Bun salah satu RS milik swasta/lainnya Tangerang yang berbentuk RSIA. RSIA ini telah terdaftar sejak 04 Juni 2015 dengan Nomor Surat Ijin 445/T/4009-DINKES/2015 dan tanggal surat ijin 15/07/2015 dari Dinkes Kab Tangerang. Sifat surat ijin tetap. Dan berlaku sampai 15/07/2020. RSIA ini beralamat di Jl. Raya Kosambi Timur no. 2 RT.011/004. Dalam perkembangannya RSIA Bun selalu berusaha untuk melayani kepentingan pasien dengan sebaik-baiknya, hal tersebut ditunjukkan agar pasien merasa puas dengan pelayanan yang ditawarkan dari pihak RSIA Bun. Dengan demikian pihak manajemen harus mengetahui hal-hal apa saja yang dianggap penting oleh pasien dan berusaha untuk menghasilkan kinerja sebaik mungkin, sehingga dapat memuaskan pasien.

Untuk dapat mengetahui tingkat loyalitas di RSIA Bun peneliti mencoba melakukan survey pendahuluan dengan cara melakukan wawancara kepada 10 orang pasien rawat jalan di RSIA Bun secara acak maka di dapatkan bahwa 3 orang (30%) pasien menyatakan bahwa tenaga kesehatan (perawat dan dokter) kurang tanggap dalam menangani keluhan pasien, 2 orang (20%) pasien menyatakan tidak adanya kepastian harga dan mahal nya berobat baik pasien rawat jalan di RSIA tersebut, 4 orang (40%) menyatakan bahwa adanya keterbatasan obat yang disediakan pihak RSIA, dan 1 orang (10%) proses administrasi masih berbelit-belit. Dengan adanya keluhan-keluhan yang didapat dari 10 orang pasien tersebut maka secara tidak langsung dapat di ketahui bahwa mereka belum merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dari pihak RSIA Bun. Berdasarkan data kunjungan pasien rawat jalan yang didapat dari rekam medic RSIA Bun, dari tahun 2016 ada sebanyak 6002 pasien, tahun 2017 ada sebanyak 5434 pasien dan pada tahun 2018 ada sebanyak 4100 pasien rawat jalan. Didapatkan

data RSIA Bun dalam tiga (3) tahun terakhir ini dibagian rawat jalan mengalami penurunan jumlah pasien rawat jalan. Dengan adanya fakta tersebut berdasarkan hasil survey pendahuluan dan data kunjungan pasien, memberikan indikasi awal bahwa pasien RSIA Bun merasa tidak memperoleh kepuasan dari pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit tersebut. Dan menurunnya jumlah kunjungan pasien rawat jalan dari tahun ke tahun.

Oleh sebab itu hal ini perlu diperhatikan secara khusus oleh manajemen RSIA Bun, agar dapat memperbaiki dan lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan RSIA agar dapat memberikan rasa kepuasan terhadap pasien yang datang berkunjung ke RSIA Bun sehingga dapat meningkatkan loyalitas pasien terhadap RSIA Bun. Dan berdasarkan hal tersebut maka tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisa pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien rawat jalan melalui kepuasan sebagai variabel intervening pada RSIA Bun Kelurahan Kosambi Kabupaten Tangerang.

METODE

Metode penelitian ini menggunakan metode survey dengan pendekatan penelitian multi analisis. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang melakukan rawat jalan di RSIA Bun yang belum diketahui jumlahnya. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan kriteria inklusi pasien yang melakukan perawatan di bagian rawat jalan di RS Seto Hasbadi, kooperatif, dapat berkomunikasi dengan baik, membaca dan menulis dan bersedia menjadi responden. Sedangkan kriteria eksklusi yaitu pasien yang tidak bersedia menjadi responden. Sehingga didapatkan jumlah sampel dalam penelitian ini 150 orang.

Pengumpulan data dalam penelitian memakai kuesioner loyalitas pasien, kepuasan pasien, dan kualitas pelayanan. Hasil uji validitas kuesioner kepuasan pasien $> 0,714$, kualitas pelayanan $> 0,582$, dan loyalitas pasien $> 0,663$ dengan r table $0,159$. Hasil uji reliabilitas kuesioner loyalitas pasien $0,884$, kepuasan pasien $0,878$, dan kualitas pelayanan $0,906$, sehingga dinyatakan valid dan reliabel. Uji analisis menggunakan Analisa bivariate dan Analisa multivariat dengan Uji Model dengan Uji F, Uji T dan Uji Determinasi (R^2).

HASIL

Kualitas Pelayanan

Tabel 1.
Distribusi Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan

| No | Indikator | Skor | | | | | Jumlah | Indeks | Kategori |
|----|---|------|----|-----|-----|-----|--------|--------|----------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | |
| 1 | RSIA Bun memiliki peralatan medis yang lengkap dan modern | 0 | 31 | 34 | 38 | 47 | 150 | 110,2 | Tinggi |
| | | 0 | 62 | 102 | 152 | 235 | 551 | | |
| 2 | RSIA Bun memiliki tampilan ruang rawat yang bersih, indah, dan rapi | 1 | 27 | 35 | 57 | 30 | 150 | 107,6 | Sedang |
| | | 1 | 54 | 105 | 228 | 150 | 538 | | |
| 3 | Lama pengobatan yang dilakukan oleh dokter sesuai dengan harapan saya | 1 | 28 | 30 | 62 | 29 | 150 | 108,0 | Sedang |
| | | 1 | 56 | 90 | 248 | 145 | 540 | | |
| 4 | Petugas kesehatan di RSIA Bun telah melayani saya dengan tepat waktu | 2 | 32 | 30 | 51 | 35 | 150 | 107,0 | Sedang |
| | | 2 | 64 | 90 | 204 | 175 | 535 | | |
| 5 | Petugas kesehatan cepat tanggap dalam menangani keluhan saya. | 1 | 31 | 33 | 43 | 42 | 150 | 108,8 | Sedang |
| | | 1 | 62 | 99 | 172 | 210 | 544 | | |
| 6 | Petugas kesehatan mampu memberikan rasa aman kepada | 1 | 24 | 53 | 51 | 21 | 150 | 103,4 | Sedang |
| | | 1 | 48 | 159 | 204 | 105 | 517 | | |

| No | Indikator | Skor | | | | | Jumlah | Indeks | Kategori |
|-----------|--|------|----|-----|-----|-----|--------|--------|----------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | |
| | saya selama perawatan. | | | | | | | | |
| 7 | Petugas kesehatan dapat mengerti dan memahami keadaan yang saya alami | 1 | 29 | 35 | 60 | 25 | 150 | 105,8 | Sedang |
| | | 1 | 58 | 105 | 240 | 125 | 529 | | |
| 8 | Petugas kesehatan memberikan perhatian kepada saya selama masa perawatan | 0 | 33 | 41 | 46 | 30 | 150 | 104,6 | Sedang |
| | | 0 | 66 | 123 | 184 | 150 | 523 | | |
| Jumlah | | | | | | | 855,4 | Sedang | |
| Rata-rata | | | | | | | 106,9 | | |

Berdasarkan tabel 1 diketahui pernyataan pada variabel kualitas pelayanan dalam kategori tinggi dan sedang. Nilai rata-rata untuk variabel kualitas pelayanan adalah 106,9 dan termasuk dalam kategori sedang. Hal tersebut menandakan bahwa sekalipun belum sempurna penerapan kualitas pelayanan di lingkungan RSIA Bun tetapi sudah termasuk kedalam kategori sedang dan cenderung tinggi.

Kepuasan Pasien

Tabel 2.
Distribusi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien

| No | Indikator | Skor | | | | | Jumlah | Indeks | Kategori |
|-----------|---|------|----|-----|-----|-----|--------|--------|----------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | |
| 1 | Petugas kesehatan di RSIA Bun ini sangat ramah kepada saya | 3 | 21 | 40 | 37 | 49 | 150 | 111,6 | Tinggi |
| | | 3 | 42 | 120 | 148 | 245 | 558 | | |
| 2 | Dokter di RSIA Bun ini memeriksa saya dengan sangat teliti | 3 | 25 | 35 | 57 | 30 | 150 | 107,2 | Sedang |
| | | 3 | 50 | 105 | 228 | 150 | 536 | | |
| 3 | Walaupun lama menunggu dokternya saya tetap merasa nyaman karena ruang tunggu saya sangat bersih | 3 | 30 | 28 | 64 | 25 | 150 | 105,6 | Sedang |
| | | 3 | 60 | 84 | 256 | 125 | 528 | | |
| 4 | Biaya di RSIA Bun sangat terjangkau untuk semua kalangan | 4 | 26 | 39 | 62 | 19 | 150 | 103,2 | Sedang |
| | | 4 | 52 | 117 | 248 | 95 | 516 | | |
| 5 | Bila berobat di RSIA Bun saya akan sembuh | 3 | 30 | 43 | 51 | 23 | 150 | 102,2 | Sedang |
| | | 3 | 60 | 129 | 204 | 115 | 511 | | |
| 6 | Bila berobat saya selalu ditangani oleh dokter yang sama | 3 | 30 | 49 | 52 | 16 | 150 | 99,6 | Sedang |
| | | 3 | 60 | 147 | 208 | 80 | 498 | | |
| 7 | Petunjuk tanda yang ada di RSIA Bun ini sangat lengkap sehingga saya tidak bingung bila ingin menuju ke berbagai tempat | 2 | 26 | 44 | 49 | 29 | 150 | 105,4 | Sedang |
| | | 2 | 52 | 132 | 196 | 145 | 527 | | |
| 8 | Fasilitas yang ada di RSIA Bun ini sangat lengkap sehingga memuaskan saya | 1 | 32 | 57 | 33 | 27 | 150 | 100,6 | Sedang |
| | | 1 | 64 | 171 | 132 | 135 | 503 | | |
| Jumlah | | | | | | | 835,4 | Sedang | |
| Rata-rata | | | | | | | 104,4 | | |

Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa pernyataan pada kepuasan pasien masuk dalam kategori tinggi dan sedang dan indikator ini baik untuk mengukur indikator lainnya secara tepat. Nilai rata-rata untuk variabel kepuasan pasien adalah 104,4 dan termasuk dalam kategori sedang.

Hal tersebut menandakan bahwa sekalipun masih ada kekurangan, kepuasan pasien masuk dalam kategori sedang.

Loyalitas Pasien

Tabel 3.
Distribusi Responden Berdasarkan Loyalitas Pasien

| No | Indikator | Skor | | | | | Jumlah | Indeks | Kategori |
|-----------|--|------|----|-----|-----|-----|--------|--------|----------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | |
| 1 | Saya percaya terhadap manajemen RSIA Bun | 0 | 22 | 52 | 57 | 19 | 150 | 104,6 | Sedang |
| | | 0 | 44 | 156 | 228 | 95 | 523 | | |
| 2 | Saya percaya terhadap konsistensi pelayanan RSIA Bun yang saya terima | 2 | 28 | 36 | 41 | 43 | 150 | 109,0 | Sedang |
| | | 2 | 56 | 108 | 164 | 215 | 545 | | |
| 3 | Dokter sungguh-sungguh dalam menjawab semua pertanyaan saya | 2 | 24 | 30 | 38 | 56 | 150 | 114,4 | Tinggi |
| | | 2 | 48 | 90 | 152 | 280 | 572 | | |
| 4 | Bila ada keluarga atau teman yang membutuhkan perawatan di RSIA Bun maka saya akan merekomendasikan rumah sakit ini. | 4 | 26 | 39 | 62 | 19 | 150 | 103,2 | Sedang |
| | | 4 | 52 | 117 | 248 | 95 | 516 | | |
| 5 | Saya akan menginformasikan pengalaman saya tentang kinerja RSIA Bun kepada teman atau keluarga saya. | 0 | 23 | 38 | 58 | 31 | 150 | 109,4 | Sedang |
| | | 0 | 46 | 114 | 232 | 155 | 547 | | |
| 6 | Perawat sungguh-sungguh dalam menjawab semua pertanyaan saya | 2 | 15 | 42 | 63 | 28 | 150 | 110,0 | Sedang |
| | | 2 | 30 | 126 | 252 | 140 | 550 | | |
| 7 | Staf RSIA Bun dapat menepati janji yang diberikan kepada saya | 0 | 17 | 48 | 60 | 25 | 150 | 108,6 | Sedang |
| | | 0 | 34 | 144 | 240 | 125 | 543 | | |
| 8 | Saya tidak terpengaruh terhadap alternatif yang ditawarkan oleh rumah sakit lain | 1 | 19 | 40 | 53 | 37 | 150 | 111,2 | Tinggi |
| | | 1 | 38 | 120 | 212 | 185 | 556 | | |
| Jumlah | | | | | | | 870,4 | Sedang | |
| Rata-rata | | | | | | | 108,8 | | |

Berdasarkan tabel 3 diketahui bahwa pernyataan pada loyalitas pasien masuk dalam kategori tinggi dan sedang dan indikator ini baik untuk mengukur indikator lainnya secara tepat. Nilai rata-rata untuk variabel loyalitas pasien adalah 108,8 dan termasuk dalam kategori sedang. Hal tersebut menandakan bahwa sekalipun masih ada kekurangan di RSIA Bun, loyalitas pasien masuk dalam kategori sedang dan cenderung tinggi. Indeks tertinggi terdapat pada pertanyaan dokter sungguh-sungguh dalam menjawab semua pertanyaan saya, dengan nilai indeks sebesar 114,4. Hal tersebut menunjukkan bahwa bila pasien bertanya maka dokter di RSIA Bun akan secara profesional memberikan jawaban yang tepat dan mudah dimengerti. Indeks terendah terdapat pada pernyataan bila ada keluarga atau teman yang membutuhkan perawatan di rumah sakit maka saya akan merekomendasikan rumah sakit ini. Hal tersebut menunjukkan bahwa pasien tidak mau memberikan informasi mengenai RSIA Bun kepada keluarga atau temannya.

Berdasarkan tabel 3 yang disajikan hasil uji parsial diperoleh temuan penelitian bahwa terdapat pengaruh yang signifikan kualitas terhadap kepuasan yang dibuktikan dengan koefisien sig = 0.000 < 0.05. Hasil uji t dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif sebesar 0,519 dan signifikan terhadap kepuasan pasien karena nilai t hitung = 8,112 lebih besar dari t tabel atau nilai signifikansinya = 0,000 lebih kecil dari 0,05.

Begitu juga disajikan hasil Koefisien Determinasi (*Model Summary*) hasil penelitian memberikan pengaruh sebesar 30%, yang dibuktikan dengan $r\ square = 0,308 \times 100\%$.

Tabel 4.
Uji Parsial, Uji F Anova, Uji Koefisien Determinasi (*Model Summary*)

| Uji Parsial | Variabel | B | Std.Error | Beta | t | Sig |
|--|------------|----------------|-------------------|-------------|---------------|-------|
| | Kualitas | 0,519 | 0,064 | 0,555 | 8,112 | 0,000 |
| Uji F Anova | Regression | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig |
| | | 1.713,664 | 1 | 1,713,664 | 65,811 | 0,000 |
| Uji Koefisien Determinasi (<i>Model Summary</i>) | R | R Square | Adjusted R Square | R Std Error | Durbin Waston | |
| | 0,555 | 0,308 | 0,303 | 5,10287 | 1,852 | |

Uji Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan

Tabel 5.
Uji Pengaruh

| | Jenis Uji | Hasil |
|-------------------|---|--------|
| Uji Asumsi Klasik | Uji Normalitas (<i>One-Sample Kolmogrov-Smirnov Test</i>) | 0,101 |
| | Uji Heteroskedastisitas (<i>uji glejser</i>) | 0,530 |
| | Uji Autokorelasi (<i>Model Summary</i>) | 2,14 3 |
| | Uji Multikolinearitas | 1,445 |
| Uji Hipotesis | Uji Parsial | 0,000 |
| | Uji F | 0,000 |
| | Uji Koefisien Determinasi (<i>Model Summary</i>) | 0,481 |
| | Uji Variabel <i>Intervening / Moderasi (Uji Path)</i> | 5,3869 |

Berdasarkan hasil uji normalitas yang disajikan di atas, diketahui bahwa uji histogram diperoleh temuan penelitian bahwa model regresi berdistribusi normal, yang dibuktikan dengan uji *kolmogorov smirnov* yang memperoleh koefisien $asympt.sig = 0,101 > 0,05$. Diketahui bahwa uji *uji glejser* yang diperoleh koefisien $sig = 0,387 > 0,05$ dan koefisien $sig = 0,530 > 0,05$. Hasil uji *durbin whatson*, diperoleh temuan penelitian bahwa model regresi bebas dari masalah *autokorelasi*, yang dibuktikan dengan koefisien $durbin whatson = 2,112$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa $du = 1,76 < dw = 2,14 < 4-du = 2,23$. Hasil uji *collinearity* diperoleh koefisien $VIF\ 1,445\ \&\ 1,445$, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi bebas dari masalah *multikolinearitas* yang dibuktikan dengan koefisien $VIF < 10$.

Hasil uji parsial, diperoleh temuan penelitian bahwa terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien yang dibuktikan dengan koefisien $sig = 0,000$ dan $0,000$ yang kesemuanya lebih kecil dari $alpha = 0,05$. Hasil uji t dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh dengan nilai signifikansinya = $0,000$ lebih kecil dari $0,05$. Hasil uji F diperoleh temuan penelitian bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dan simultan kepuasan dan kualitas terhadap loyalitas, yang dibuktikan dengan koefisien $sig = 0,000 < 0,05$. Berdasarkan tabel juga disajikan diatas, diketahui bahwa variabel penelitian memberikan pengaruh sebesar 48%, yang dibuktikan dengan $r\ square = 0,481 \times 100\%$. Sementara sisanya sebesar $(100\% - 48\%) = 52\%$ dipengaruhi variabel yang lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini, seperti kepercayaan pasien, kinerja, dan lain sebagainya. Berdasarkan perhitungan yang telah dilakukan di tersebut, diperoleh koefisien $t_{hitung} = 5,3869 > koefisien\ t_{tabel} = 1,976$ sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *kepuasan pasien* adalah variabel *moderator / intervening*.

PEMBAHASAN

Pengaruh Antara Variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSIA Bun Kab. Tangerang, yang paling mempengaruhi variabel kualitas pelayanan terdapat pada pernyataan peralatan medis yang lengkap dan modern yang dimiliki di RSIA Bun. Hal ini membuat pasien merasa tidak perlu ke rumah sakit lain untuk mendapatkan pengobatan karena di RSIA Bun sudah memiliki peralatan medis yang lengkap. Dari hasil uji hipotesis ini menunjukkan variabel intervening kepuasan memiliki pengaruh kuat dan signifikan oleh kualitas pelayanan karyawan di RSIA Bun Kab. Tangerang. Hasil temuan ini membuktikan teori Kotler dikutip dari Sany, (2018) bahwa kualitas pelayanan yang tinggi akan berimbas pada kepuasan yang tinggi pula. Kepuasan adalah suatu perasaan yang menunjukkan kesenangan atau kekecewaan seseorang terhadap pelayanan yang diberikan atau produk yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesan. Persepsi/kesan atas suatu kinerja dan harapan merupakan fungsi dari kepuasan (Nurlina et al., 2021). Pelanggan tidak puas apabila kinerja/ produk atau pelayanan berada di bawah harapan (Prisusanti et al., 2024).

Hasil penelitian ini sejalan dengan yang pernah diteliti oleh Arya & Rahayu, (2021) kualitas pelayanan yang terdiri dari *reliability*, *tangibles*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Disini kita dapat ketahui bahwa dimana semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan adalah tingkat kesempatan pelayanan, yang satu pihak dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien serta dilain pihak tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik yang telah ditetapkan (Napirah et al., 2016). Oleh sebab itu sebaiknya sebagai petugas kesehatan yang baik harus dapat memberikan pelayanan yang bermutu dan berkualitas sehingga pasien merasa puas terhadap rumah sakit tersebut dalam hal ini adalah RSIA Bun.

Pengaruh Antara Variabel Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan

Terdapat pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pasien rawat jalan di RSIA Bun Kab. Tangerang, yang paling mempengaruhi variabel kepuasan terdapat pada pernyataan petugas kesehatan di RSIA Bun ini sangat ramah kepada pasien, sehingga pasien merasa nyaman berada dilingkungan RSIA Bun ini. Dari hasil uji hipotesis ini membuktikan apa yang telah dikemukakan oleh Saputra & Mustikawati, (2017) “Loyalitas merupakan kedekatan secara emosional pasien berupa ada rasa senang terhadap yang diberikan oleh rumah sakit”. Begitu juga dengan pernyataan Setiawan & Puspitadewi, (2022) loyalitas pelanggan adalah sikap menyenangkan terhadap suatu merek yang dipresentasikan dalam pembelian yang konsisten terhadap merek itu sepanjang waktu. Loyalitas dapat diartikan sebagai tekad dan kesanggupan seseorang untuk mentaati disertai dengan rasa kesadaran dan penuh tanggung jawab.

Hasil temuan ini sejalan dengan apa yang pernah diteliti oleh Poniwatie & Mahsina, (2018) bahwa kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Apabila tingkat kepuasan pasien tinggi maka akan berpengaruh terhadap tingkat loyalitas pasien terhadap RSIA Bun. Semakin puas pasien maka secara tidak langsung akan membuat pasien menjadi loyal terhadap rumah sakit yang telah membuatnya puas, sehingga ia mau kembali lagi ke rumah sakit tersebut dan tidak menutup kemungkinan pasien tersebut akan memberi tahu keluarga, teman serta kerabatnya agar mau melakukan pengobatan di RSIA Bun ini.

Pengaruh antara Variabel Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan

Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien rawat jalan di RSIA Bun Kab. Tangerang, yang paling mempengaruhi variabel loyalitas pasien terdapat pada pernyataan dokter di RSI Bun bersungguh-sungguh dalam menjawab semua pertanyaan pasien oleh sebab itu pasien mempunyai kepercayaan bahwa dokter di RSIA Bun berusaha untuk dapat menyembuhkan sakit yang dideritanya. Dari hasil uji hipotesis terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di RSIA Bun Kab. Tangerang. Hasil temuan ini sejalan dengan teori teori kothler dalam Setiawan & Puspitadewi, (2022) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien dapat dilihat dari (a) Perilaku interpersonal karyawan RSIA Bun menyangkut cara penyedia layanan berinteraksi secara personal pada pasien (b) Kualitas teknis, kompetensi dari penyedia dan ketaatan pada standar tinggi dari diagnosis dan pengobatan (c) Akses/Kenyamanan, faktor terkait pengaturan dalam menerima perawatan medis (d) Keuangan, faktor terkait pembayaran pelayanan medis (kewajaran biaya, pengaturan pembayaran alternatif, kelengkapan asuransi). (e) Kemanjuran / Hasil, hasil dari pertemuan perawatan medis (f) Tindak lanjut, kesamaan penyedia dan/atau lokasi perawatan (g) Lingkungan fisik, pengaturan lingkungan dimana perawatan diberikan (h) Ketersediaan, keberadaan sumber daya medis.

Sejalan dengan hasil penelitian Sany (2018) mengenai kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Begitu juga hasil penelitian Meilina & Bernarto (2021) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, citra rumah sakit, memberikan pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pasien di rumah sakit Yarsi Pontianak. Sedangkan kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Dengan baiknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh RSIA Bun maka hal itu dapat berpengaruh terhadap tingkat loyalitas seorang pasien terhadap rumah sakit yang telah memberikan kualitas pelayanannya yang bermutu tersebut. Maka pasien tersebut akan tetap memakai jasa rumah sakit tersebut dalam hal ini adalah RSIA Bun.

SIMPULAN

Hasil penelitian yang didapatkan kesimpulan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSIA Bun. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien rawat jalan di RSIA Bun. Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien rawat jalan di RSIA Bun. Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien rawat jalan di RSIA Bun.

DAFTAR PUSTAKA

- Arya, B., & Rahayu, A. Y. S. (2021). Analisis Faktor-faktor Kualitas Pelayanan Internal pada Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati. *Jurnal Kedokteran Dan Kesehatan*, 17(2), 120–136. <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/JKK/article/view/7112/5758>
- Kashkoli, S. A., Zarei, E., Daneshkohan, A., & Khodakarim, S. (2019). Hospital responsiveness and its effect on overall patient purchase decision. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 30(8), 728–736. <https://doi.org/10.1108/IJHCQA-07-2016-0098>
- Kaunang, V. N. P., Citraningtyas, G., & Lolo, W. A. (2020). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhayangkara Manado. *Pharmacon*, 9(2), 233–238. <https://doi.org/https://doi.org/10.35799/pha.9.2020.29276>

- Kemendes RI. (2017). GERMAS (Gerakan Masyarakat Hidup Sehat). *Warta Kesmas*, 1(kesehatan masyarakat), 27 halaman. http://www.kesmas.kemkes.go.id/assets/upload/dir_519d41d8cd98f00/files/Warta-Kesmas-Edisi-01-2017_752.pdf
- Makmun, A. (2022). *Peningkatan Kualitas Rumah Sakit di Kota Makassar*. Nas Media Pustaka.
- Meilina, & Bernarto, I. (2021). Pengaruh Pengetahuan, Sikap dan Keterampilan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 11(1), 1–6.
- Najib, K., Nugroho, H. A., Sholihin, M., & Fathonah, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Saptosari Gunungkidul D.I. Yogyakarta. *Jurnal MANISE “Manajemen, Bisnis, Dan Ekonomi,”* 1(1), 35. <https://doi.org/10.26798/manise.v1i1.666>
- Napirah, M. R., Rahman, A., & Tony, A. (2016). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Di Wilayah Kerja Puskesmas Tambarana Kecamatan Poso Pesisir Utara Kabupaten Poso. *Jurnal Pengembangan Kota*, 4(1), 29. <https://doi.org/10.14710/jpk.4.1.29-39>
- Nurlina, F., Sekarwana, N., & Somantri, I. (2021). ANALISIS PELAKSANAAN SISTEM JENJANG KARIR PERAWAT DI RS SWASTA KOTA TASIKMALAYA DAN RS PEMERINTAH KAB. CIAMIS. *Healthcare Nursing Journal*, 3(2), 136–149.
- Poniwatie, A., & Mahsina, M. (2018). Identifikasi Pengaruh Faktor Prestasi Kerja, Promosi Jabatan Dan Loyalitas Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Manajemen Dan Penelitian Akuntansi ...*, 11(2), 124–135.
- Prisusanti, R. D., Kurniawan, F., & Akhmad, M. (2024). Analysis : Waiting Time and Patient Satisfaction with Outpatient Services at Hasta Husada Kepanjen Hospital. *Assyifa Jurnal Ilmu Kesehatan*, 2(3), 532–544. <https://doi.org/https://doi.org/10.62085/ajk.v2i3.118>
- Ridwan, M., Yusni, & Nurkhalis. (2020). Analisis Karakteristik Nyeri Dada Pada Pasien Sindroma Koroner Akut di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Zainoel Abidin Banda Aceh. *Journal of Medical Science*, 1(1), 20–26. <https://doi.org/10.55572/jms.v1i1.5>
- Santoso, J. B. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 16(01), 127–146. <https://doi.org/10.36406/jam.v16i01.271>
- Sany, A. A. I. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Di Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya Tahun 2016. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 4(1), 935–946. <https://doi.org/10.30996/jpap.v4i1.1276>
- Saputra, D. I., & Mustikawati, I. S. (2017). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih. *Repositori Universitas Unggul*, 1–10.
- Setiawan, M. A. W., & Puspitadewi, N. W. S. (2022). Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pelanggan pada Nasabah PT “X” Cabang Pamolokan Sumenep. *Unesa Journal Repository*, 14, 96–107.

Zulhijjah. (2021). Hubungan Dukungan Keluarga Dan Tingkat Depresi Dengan Kualitas Hidup Lansia Di Kelurahan Paccinongang Skripsi. *Uin Alauddin Makasar*, 1–86.