

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PASIEN RAWAT INAP DI RSUD ASSALAM GEMOLONG SRAGEN

Dwi Wahyuti
Budi Poniman
STIE AUB SURAKARTA

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan memberikan bukti bahwa: 1) *Reliability* berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Assalam Gemolong Sragen, 2) *Responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Assalam Gemolong Sragen, 3) *Assurance* berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Assalam Gemolong Sragen, 4) *Tangibles* berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Assalam Gemolong Sragen, 5) *Empathy* berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Assalam Gemolong Sragen, 6) *Reliability* berpengaruh terhadap loyalitas pasien rawat inap di RSUD Assalam Gemolong Sragen, 7) *Responsiveness* berpengaruh terhadap loyalitas pasien rawat inap di RSUD Assalam Gemolong Sragen, 8) *Assurance* berpengaruh terhadap loyalitas pasien rawat inap di RSUD Assalam Gemolong Sragen, 9) *Tangibles* berpengaruh terhadap loyalitas pasien rawat inap di RSUD Assalam Gemolong Sragen, 10) *Empathy* berpengaruh terhadap loyalitas pasien rawat inap di RSUD Assalam Gemolong Sragen, 11) Kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas pasien rawat inap di RSUD Assalam Gemolong Sragen.

Penelitian ini adalah penelitian survey data yang dikumpulkan sebesar 100 responden sebagai sampel penelitian dari populasi sejumlah 600 pasien rawat inap RSUD Assalam Gemolong Sragen. Analisis data dilakukan dengan Uji Linieritas, Analisis Jalur, Uji Hipotesis meliputi Persamaan Regresi, Uji t, Uji F, Analisis Koefisien Determinasi (R^2), Pengaruh Langsung Dan Pengaruh Tidak Langsung dan Analisis Korelasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan : 1) *Reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Assalam Gemolong Sragen, 2) *Responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Assalam Gemolong Sragen, 3) *Assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Assalam Gemolong Sragen, 4) *Tangibles* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Assalam Gemolong Sragen, 5) *Empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Assalam Gemolong Sragen, 6) *Reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien rawat inap di RSUD Assalam Gemolong Sragen, 7) *Responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien rawat inap di RSUD Assalam Gemolong Sragen, 8) *Assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien rawat inap di RSUD Assalam Gemolong Sragen, 9) *Tangibles* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien rawat inap di RSUD Assalam Gemolong Sragen, 10) *Empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien rawat inap di RSUD Assalam Gemolong Sragen, 11) Kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien rawat inap di RSUD Assalam Gemolong Sragen.

Uji F menunjukkan kelima variabel yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *tangibles* dan *empathy* secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan rawat inap dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$.

Nilai R Square total sebesar 0,971 berarti loyalitas di jelaskan oleh dimensi kualitas layanan dengan kepuasan sebagai variabel intervening sebesar 97,1% dan sisanya sebesar 2,9% dijelaskan oleh variabel lain, misalnya lokasi.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan dan Loyalitas.

PENDAHULUAN

Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang dirasakan (Parasuraman dalam Tjiptono, 2007: 67). Jika pelayanan diterima seperti dengan harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan pelanggan. Menurut Kotler (2007: 177) bahwa kepuasan konsumen yang dipahami menghasilkan rasa senang dan kecewa jika kinerja memenuhi harapan, maka konsumen puas dan jika tidak memenuhi harapan, maka konsumen merasa tidak puas. Selanjutnya semakin tinggi kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan konsumen.

Pengukuran kualitas rumah sakit kompleks sifatnya karena pelayanan di rumah sakit dibagi atas pelayanan medis dan non medis. Didalam kualitas medis terdapat keterbatasan yang berhubungan dengan kode etik dan standart pelayanan profesi, secara umum pelayanan rumah sakit terdiri dari perawatan jalan dan rawat inap. Pelayanan rawat inap, merupakan pelayanan medis yang utama di rumah sakit dan merupakan tempat untuk interaksi antara pasien dan rumah sakit berlangsung dalam waktu yang lama. Pelayanan rawat inap melibatkan pasien, perawat, dokter, administrasi, dan petugas lainnya dalam rumah sakit, hubungannya menyangkut kepuasan pasien, mutu pelayanan dan citra rumah sakit.

Pelanggan yang loyal memiliki keuntungan bagi perusahaan, diantaranya konsumen yang loyal terhadap membeli produk perusahaan untuk waktu yang cukup lama dan menyebarkan informasi yang positif tentang produk perusahaan yang ditawarkan (Kotler, 2006: 547).

Penelitian ini didukung oleh penelitian Handayani (2006), hasilnya menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah BNI Taplus Kantor Cabang UNAIR Surabaya. Juga didukung oleh penelitian Wasi (2010), hasilnya menunjukkan bahwa lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *tangibles* dan *empathy* mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah di Asuransi Jiwa Bumi Putra 1912 Kantor Cabang Wonogiri.

Rumah sakit Assalam Gemolong Sragen perlu secara cermat menentukan kebutuhan konsumen sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Menjalin hubungan dan melakukan penelitian terhadap mereka perlu dilakukan agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan, untuk mencapai hal tersebut perlu dilakukan evaluasi dari pelanggannya. Kualitas pelayanan jasa meliputi : *Reliability*, *Responsiveness*, *Empathy*, *Assurance*, dan *Tangibles*.

Rumah sakit Assalam Gemolong Sragen terletak di Kalurahan Ngembat Padas Gemolong Sragen adalah suatu tempat usaha jasa pelayanan kesehatan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, selalu berorientasi kepada kepuasan pasien serta respek terhadap setiap orang yang datang memberikan pelayanan kerja yang terampil dan profesional. Sebagian besar pasien pelanggan Rumah Sakit Assalam Gemolong adalah warga pedesaan yang ingin mendapatkan pelayanan murah, ramah dan baik, maka Rumah Sakit Assalam Gemolong berusaha terus meningkatkan mutu pelayanan secara berkelanjutan. Dengan melihat perilaku pelanggan dapat untuk mengetahui pengaruh, kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa Rumah Sakit Assalam Gemolong Sragen.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Loyalitas

Menurut Jacoby, et.al., (dalam Oliver, 1997: 392) loyalitas adalah suatu pandangan yang mendalam tentang komitmen pembelian ulang terhadap suatu produk atau jasa secara konsisten. Untuk mengukur loyalitas ada tiga kategori pendekatan menurut Lupiyoadi dan Hamdani 2008: 195 yaitu : 1) Pendekatan perilaku, 2) Pendekatan sikap, dan 3) Pendekatan terintegritas. Indikator loyalitas yang dikemukakan Kadampully et.al. (2000) sebagai berikut : 1) Pemakaian ulang, 2) Merekomendasikan, 3) Menyampaikan hal-hal yang positif, 4) Mempengaruhi, 5) Mempertimbangkan.

2. Kepuasan

Menurut Kotler (2007: 177) bahwa kepuasan dimaknai sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan produk yang dirasakan dengan produk yang diharapkan. Kotler (2007: 38) untuk mengukur kepuasan konsumen sebagai berikut : 1) Sistem keluhan dan saran, 2) Survey kepuasan pasien, 3) ghost Shopping, 4) Lost Customer Analisis. Sedangkan menurut Lupiyoadi (2008: 192) dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan yaitu 1) Kualitas produk, 2) Kualitas pelayanan, 3) Emosional, 4) Harga, 5) Biaya.

3. *Reliability*

Menurut Parasuraman (2008) mengemukakan bahwa *Reliability* (keandalan) yaitu kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Kualitas pelayanan (*service quality*) yang berupa keandalan (*reliability*) meliputi kemampuan memberikan yang dijanjikan dengan cepat. Faktor keandalan ini jika ditingkatkan, maka akan dapat meningkatkan kepuasan pasien.

4. *Responsiveness*

Menurut Parasuraman (2008) berpendapat bahwa *responsiveness* yaitu keinginan para staf untuk membantu pasien dengan memberikan pelayanan dengan tanggap. Kualitas pelayanan yang berupa daya tanggap adalah staf yang memberikan pelayanan dengan tanggap, jika para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap, semakin tinggi kepuasan pasien.

5. *Assurance*

Menurut Parasuraman (2008) mengemukakan *Assurance* mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh staff bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan, jika pengelakuan dan kemampuan dapat dipercaya yang dimiliki oleh staff karyawan ditingkatkan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien.

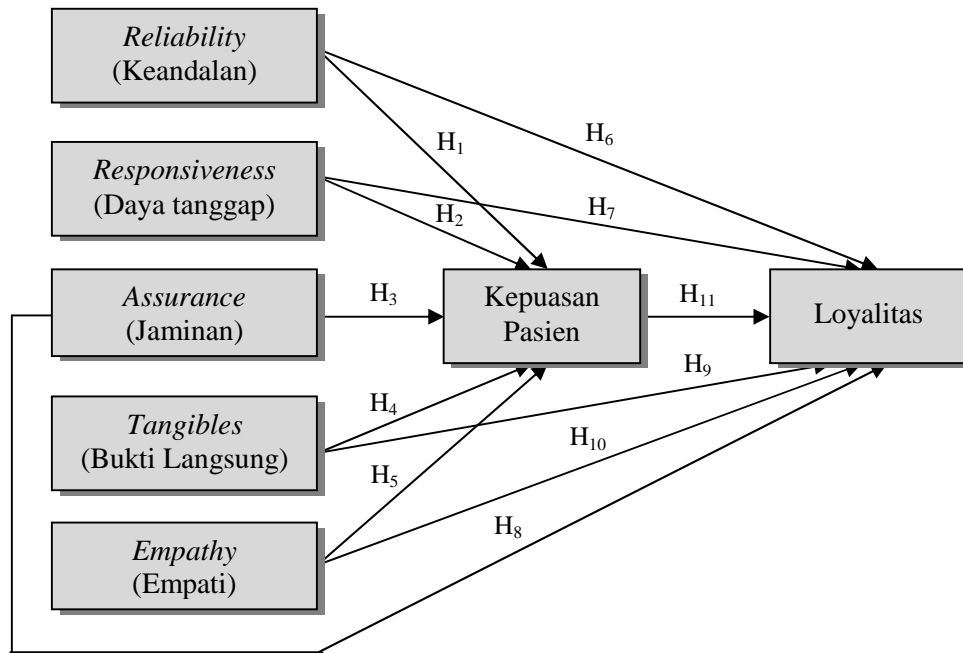
6. *Tangible*

Menurut Parasuraman (2008) *Tangibles* adalah meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien mempunyai hubungan yang erat. Kualitas pelayanan adalah hasil persepsi dari perbandingan antara harapan dengan loyalitas yang diterima pasien.

7. *Empathy*

Menurut Parasuraman (2008) berpendapat bahwa *Empathy* adalah meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pasien.

KERANGKA PEMIKIRAN



Gambar 1
Kerangka Pemikiran

HIPOTESIS

1. *Reliability* (keandalan) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pasien pada RSU Assalam Gemolong Sragen.
2. *Responsiveness* (daya tanggap) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pasien pada RSU Assalam Gemolong Sragen.
3. *Assurance* (asuransi) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pasien pada RSU Assalam Gemolong Sragen.
4. *Tangibles* (bukti langsung) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pasien pada RSU Assalam Gemolong Sragen.
5. *Empathy* (empati) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pasien pada RSU Assalam Gemolong Sragen.
6. *Reliability* (keandalan) berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas pasien pada RSU Assalam Gemolong Sragen.
7. *Responsiveness* (daya tanggap) berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas pasien pada RSU Assalam Gemolong Sragen.
8. *Assurance* (asuransi) berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas pasien pada RSU Assalam Gemolong Sragen.
9. *Tangibles* (bukti langsung) berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas pasien pada RSU Assalam Gemolong Sragen.
10. *Empathy* (empati) berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas pasien pada RSU Assalam Gemolong Sragen.
11. Kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas pasien pada RSU Assalam Gemolong Sragen.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Assalam Gemolong Sragen. Obyek penelitian ini adalah pasien rumah sakit inap.

TEKNIK ANALISIS DATA

1. Pengujian Instrumen

a. Uji Validitas

$$r_{xy} = \frac{n(\sum XY) - \sum X \cdot \sum Y}{\sqrt{n\sum X^2 - (\sum X)^2} \sqrt{n\sum Y^2 - (\sum Y)^2}}$$

Keterangan :

r_{xy} = koefisien antara x dan y

x = skor nilai x

y = skor nilai total y

n = jumlah sampel

b. Uji Reliabilitas

$$R_{11} = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum b^2}{t^2} \right]$$

Keterangan :

R_{11} = reliabilitas instrument

k = banyaknya butir pernyataan

$\sum \sigma_b^2$ = jumlah varian butir

σ^2 = varian total

2. Pengujian Hipotesis

a. Uji Linieritas

Uji linieritas yang bertujuan untuk melihat linier atau tidaknya dalam distribusi sebuah data penelitian. Dari hasil yang diperolehnya akan melalui diuji linieritas menggunakan Teknik Analisis Regresi untuk digunakan mengestimasi dengan ujian linieritas yang bertujuan untuk memperoleh nilai C^2 hitung atau $(n \times R^2)$.

b. Analisis Regresi dengan variabel intervening (Path Analisis)

Dengan uji persamaan regresi :

Persamaan 1 :

$$Y_1 = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + e_1$$

Persamaan 2 :

$$Y_2 = \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + e_2$$

c. Uji F

Uji F ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh signifikansi antara semua variabel independent terhadap variabel dependent secara bersama-sama. Jika dikatakan berpengaruh signifikan apabila nilai signifikansinya $< 0,05$.

d. Uji t

Uji t ini bertujuan untuk menguji dan mengetahui apakah masing-masing variabel independent berpengaruh signifikan terhadap variabel dependent, jika dikatakan berpengaruh signifikan, apabila nilai signifikansinya $< 0,05$.

e. Analisa Koefisien Determinasi (R^2)

Uji Analisis Koefisien Determinasi bertujuan untuk menganalisa dan mengetahui besarnya sumbangan pengaruh variabel independent terhadap variabel dependent dinyatakan dengan rumus R^2 adalah :

$$R^2 = \frac{B_1 \sum YX_1 + B_2 \sum X_2}{\sum Y_2}$$

f. Analisis Korelasi

Uji Analisis Korelasi ini digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel independent terhadap variabel dependent. Koefisien korelasinya dapat diketahui nilai *product moment* dari Pearson. Jika nilai signifikansi $< \alpha = 0,05$ terdapat hubungan yang signifikan dan jika nilai signifikansinya $> \alpha = 0,05$, maka tidak ada hubungan.

HASIL ANALISIS

1. Uji Validitas

a. Validitas item pertanyaan untuk variabel *Reliability*(X_1)

Tabel 1
Korelasi Item Pertanyaan Terhadap Variabel *Reliability*

Item Pertanyaan	r_{item}	r_{tabel}	Keterangan
x1_1	0,806	0,157	Valid
x1_2	0,762	0,157	Valid
x1_3	0,771	0,157	Valid
x1_4	0,836	0,157	Valid
x1_5	0,762	0,157	Valid
x1_6	0,810	0,157	Valid

Sumber : Data yang diolah, 2011

Tabel 1 diatas menunjukkan bahwa dari 6 item pertanyaan semua valid.

b. Validitas item pertanyaan untuk variabel *Responsiveness* (X_2)

Tabel 2
Korelasi Item Pertanyaan Terhadap Variabel *Responsiveness*

Item Pertanyaan	r_{item}	r_{tabel}	Keterangan
x2_1	0,650	0,157	Valid
x2_2	0,715	0,157	Valid
x2_3	0,759	0,157	Valid
x2_4	0,847	0,157	Valid
x2_5	0,817	0,157	Valid
x2_6	0,852	0,157	Valid

Sumber : Data yang diolah, 2011

Tabel 2 diatas menunjukkan bahwa dari 6 item pertanyaan semua valid.

- c. Validitas item pertanyaan untuk variabel *Assurance*(X_3)

Tabel 3
Korelasi Item Pertanyaan Terhadap Variabel *Assurance*

Item Pertanyaan	r_{item}	r_{tabel}	Keterangan
x3_1	0,806	0,157	Valid
x3_2	0,746	0,157	Valid
x3_3	0,707	0,157	Valid
x3_4	0,825	0,157	Valid
x3_5	0,857	0,157	Valid
x3_6	0,804	0,157	Valid

Sumber : Data yang diolah, 2011

Tabel 3 diatas menunjukkan bahwa dari 6 item pertanyaan semua valid.

- d. Validitas item pertanyaan untuk variabel *Tangibles*(X_4)

Tabel 4
Korelasi Item Pertanyaan Terhadap Variabel *Tangibles*

Item Pertanyaan	r_{item}	r_{tabel}	Keterangan
x4_1	0,755	0,157	Valid
x4_2	0,855	0,157	Valid
x4_3	0,840	0,157	Valid
x4_4	0,828	0,157	Valid
x4_5	0,806	0,157	Valid
x4_6	0,823	0,157	Valid

Sumber : Data yang diolah, 2011

Tabel 4 diatas menunjukkan bahwa dari 6 item pertanyaan semua valid.

- e. Validitas item pertanyaan untuk variabel *Empathy*(X_5)

Tabel 5
Korelasi Item Pertanyaan Terhadap Variabel *Empathy*

Item Pertanyaan	r_{item}	r_{tabel}	Keterangan
x5_1		0,157	Valid
x5_2	0,764	0,157	Valid
x5_3	0,785	0,157	Valid
x5_4	0,824	0,157	Valid
x5_5	0,689	0,157	Valid
x5_6	0,813	0,157	Valid

Sumber : Data yang diolah, 2011

Tabel 5 diatas menunjukkan bahwa dari 6 item pertanyaan semua valid.

- f. Validitas item pertanyaan untuk variabel Kepuasan(Y_1)

Tabel 6
Korelasi Item Pertanyaan Terhadap Variabel Kepuasan

Item Pertanyaan	r_{item}	r_{tabel}	Keterangan
y1_1	0,755	0,157	Valid
y1_2	0,787	0,157	Valid
y1_3	0,620	0,157	Valid
y1_4	0,835	0,157	Valid
y1_5	0,889	0,157	Valid
y1_6	0,865	0,157	Valid

Sumber : Data yang diolah, 2011

Tabel 6 diatas menunjukkan bahwa dari 6 item pertanyaan semua valid.

g. Validitas item pertanyaan untuk variabel Loyalitas(Y_2)

Tabel 7
Korelasi Item Pertanyaan Terhadap Variabel Loyalitas

Item Pertanyaan	r_{item}	r_{tabel}	Keterangan
y2_1	0,812	0,157	Valid
y2_2	0,860	0,157	Valid
y2_3	0,807	0,157	Valid
y2_4	0,695	0,157	Valid
y2_5	0,893	0,157	Valid
y2_6	0,830	0,157	Valid

Sumber : Data yang diolah, 2011

Tabel 7 diatas menunjukkan bahwa dari 6 item pertanyaan semua valid.

2. Uji Reliabilitas Data

Tabel 8
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Alpha Cronbach	Kriteria	Keterangan
<i>Reliability</i>	0,928	Alpha Cronbach >	Reliabel
<i>Responsiveness</i>	0,920	0,60 maka	Reliabel
<i>Assurance</i>	0,927	reliable	Reliabel
<i>Tangible</i>	0,938		Reliabel
<i>Empathy</i>	0,911		Reliabel
Kepuasan	0,926		Reliabel
Loyalitas	0,937		Reliabel

Sumber : Data yang diolah, 2010

Hasil uji reliabilitas data seperti tabel di atas menunjukkan bahwa semua instrumen yang digunakan dalam penelitian ini reliabel. Hal ini ditunjukkan dengan koefisien alpha yang melebihi 0,60.

3. Uji Linieritas

Tabel 9
Hasil Uji Linieritas

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,046 ^a	,002	-,062	1,48773939

a. Predictors: (Constant), Kepuasan, Tangibles, Responsiveness, Empathym, Reliability, Assurance

b. Dependent Variable: Unstandardized Residual

Dari tabel di atas menunjukkan nilai R^2 sebesar 0,02 dengan jumlah sampel 100 besarnya nilai c^2 hitung = $100 \times 0,002 = 0,02$ sedangkan nilai c^2 tabel sebesar 129,56. Nilai c^2 hitung < c^2 tabel, jadi dapat disimpulkan bahwa model yang benar adalah model linier.

4. Pengujian Hipotesis

Hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan dengankomputer program SPSS Release 12 nampak sebagai berikut ini.

a. Persamaan Regresi Jalur

Model Regresi Jalur 1

Tabel 10
Hasil Persamaan Regresi Jalur 1

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1,172	1,610		,728	,469
Reliability	,228	,079	,261	2,873	,005
Responsiveness	-,046	,084	-,047	-,552	,583
Assurance	,240	,115	,213	2,087	,040
Tangibles	,058	,053	,086	1,088	,279
Empathy	,566	,114	,439	4,958	,000

a. Dependen Variable : Kepuasan

Dari tabel di atas dapat dirumuskan model regresi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$Y_1 = 1,172 + 0,261 X_1 - 0,047 X_2 + 0,213 X_3 + 0,086 X_4 + 0,439 X_5 + (0,469) (0,005)** (0,583) (0,040)** (0,279) (0,000)**$$

Model Regresi Jalur 2

Tabel 11
Hasil Persamaan Regresi Jalur 2

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-6,351	1,324		-4,797	,000
Reliability	,142	,068	,136	2,091	,039
Responsiveness	,011	,069	,010	,166	,869
Assurance	,211	,097	,156	2,189	,031
Tangibles	,145	,044	,179	3,283	,001
Empathy	,285	,105	,184	2,709	,008
Kepuasan	,467	,085	,390	5,526	,000

^a. Dependen Variable : Kepuasan

Dari tabel di atas dapat dirumuskan model regresi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$Y_2 = -6,351 + 0,136 X_1 + 0,010 X_2 + 0,156 X_3 + 0,179 X_4 + 0,184 X_5 + 0,390 X_6 + (0,000)**(0,039)** (0,869) (0,031)** (0,001)**(0,008)** (0,000)**$$

b. Uji Statistik t

Pengujian dalam penelitian ini dilakukan dengan bantuan komputer dengan program SPSS Versi 15, dengan taraf signifikansi 5% dan jumlah responden sebanyak 100 orang. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan seperti tabel di atas dapat dijelaskan hal-hal berikut :

1) Uji Hipotesis Model 1

a) Pengaruh *reliability* terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Assalam Gemolong

Hasil pengujian yang dilakukan menunjukkan untuk variabel *reliability* mempunyai nilai signifikansi $0,005 < 0,05$ artinya variabel *reliability* mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Kesimpulan dari pengujian ini hipotesis terbukti.

- b) Pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Assalam Gemolong

Hasil pengujian yang dilakukan menunjukkan untuk variabel *responsiveness* mempunyai nilai signifikansi $0,583 > 0,05$ artinya variabel *responsiveness* mempunyai pengaruh negatif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pasien. Kesimpulan dari pengujian ini hipotesis tidak terbukti.

- c) Pengaruh *assurance* terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Assalam Gemolong
Hasil pengujian yang dilakukan menunjukkan untuk variabel *assurance* mempunyai nilai signifikansi $0,040 < 0,05$ artinya variabel *assurance* mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Kesimpulan dari pengujian ini hipotesis terbukti.
- d) Pengaruh *tangible* terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Assalam Gemolong
Hasil pengujian yang dilakukan menunjukkan untuk variabel *tangible* mempunyai nilai signifikansi $0,279 > 0,05$ artinya variabel *tangible* berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pasien. Kesimpulan dari pengujian ini hipotesis tidak terbukti.
- e) Pengaruh *empathy* terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Assalam Gemolong
Hasil pengujian yang dilakukan menunjukkan untuk variabel *empathy* mempunyai nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ artinya variabel *empathy* mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Kesimpulan dari pengujian ini hipotesis terbukti.

2) Uji Hipotesis Model 2

- a) Pengaruh *reliability* terhadap loyalitas pasien rawat inap di RSUD Assalam Gemolong
Hasil pengujian yang dilakukan menunjukkan untuk variabel *reliability* mempunyai nilai signifikansi $0,039 < 0,05$ artinya variabel *reliability* mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pasien. Kesimpulan dari pengujian ini hipotesis terbukti.
- b) Pengaruh *responsiveness* terhadap loyalitas pasien rawat inap di RSUD Assalam Gemolong
Hasil pengujian yang dilakukan menunjukkan untuk variabel *responsiveness* mempunyai nilai signifikansi $0,869 > 0,05$ artinya variabel *responsiveness* berpengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas pasien. Kesimpulan dari pengujian ini hipotesis tidak terbukti.
- c) Pengaruh *assurance* terhadap loyalitas pasien rawat inap di RSUD Assalam Gemolong
Hasil pengujian yang dilakukan menunjukkan untuk variabel *assurance* mempunyai nilai signifikansi $0,031 < 0,05$ artinya variabel *assurance* mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pasien. Kesimpulan dari pengujian ini hipotesis terbukti.
- d) Pengaruh *tangible* terhadap loyalitas pasien rawat inap di RSUD Assalam Gemolong
Hasil pengujian yang dilakukan menunjukkan untuk variabel *tangible* mempunyai nilai signifikansi $0,008 < 0,05$ artinya variabel *tangible* mempunyai pengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Kesimpulan dari pengujian ini hipotesis terbukti.
- e) Pengaruh *empathy* terhadap loyalitas pasien rawat inap di RSUD Assalam Gemolong
Hasil pengujian yang dilakukan menunjukkan untuk variabel *empathy* mempunyai nilai signifikansi $0,001 < 0,05$ artinya variabel *empathy* mempunyai pengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Kesimpulan dari pengujian ini hipotesis terbukti.
- f) Pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pasien rawat inap di RSUD Assalam Gemolong
Hasil pengujian yang dilakukan menunjukkan untuk variabel kepuasan mempunyai nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ artinya variabel kepuasan mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pasien. Kesimpulan dari pengujian ini hipotesis terbukti.

c. Uji Statistik F

Tabel 12
Hasil Uji FANOVA^b

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regressi	530,685	6	255,114	115,020	.000 ^a
Residual	206,275	93	2,218		
Total	736,960	99			

- a. Predictors: (Constant), Kepuasan, Tangibles, Responsiveness, Reliability, Empathy, Assurance
b. Dependent Variable: Loyalitas

Nilai F hitung pada tabel tersebut di atas menunjukkan bahwa kelima variabel yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, dan *empathy* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap. Hal ini didukung dengan nilai F hitung sebesar 115,020 dengan nilai signifikansinya sebesar $0,000 < 0,05$. Kesimpulannya hipotesis terbukti.

d. Koefisien Determinasi (R^2)

- 1) Koefisien Determinasi Persamaan 1

Tabel 13
Hasil Koefisien Determinasi Persamaan 1Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,862 ^a	,744	,730	1,816

- a. Predictors: (Constant), Empathy, Tangibles, Responsiveness, Reliability, Assurance
b. Dependent Variable: Kepuasan

$$e_1 = \sqrt{1 - R_1^2}$$

$$e_1 = \sqrt{1 - 0,744}$$

$$e_1 = 0,34$$

- 2) Koefisien Determinasi Persamaan 2

Tabel 14
Hasil Koefisien Determinasi Persamaan 2

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,939 ^a	,881	,874	1,489

a. Predictors: (Constant), Kepuasan, Tangibles, Responsiveness, Reliability, Empathy, Assurance
 b. Dependent Variable: Loyalitas

$$e_2 = \sqrt{1 - R_1^2}$$

$$e_2 = \sqrt{1 - 0,881}$$

$$e_2 = 0,34$$

Maka nilai koefisien determinasi (R^2) =

$$R^2 = 1 - (e_1 \times e_2)$$

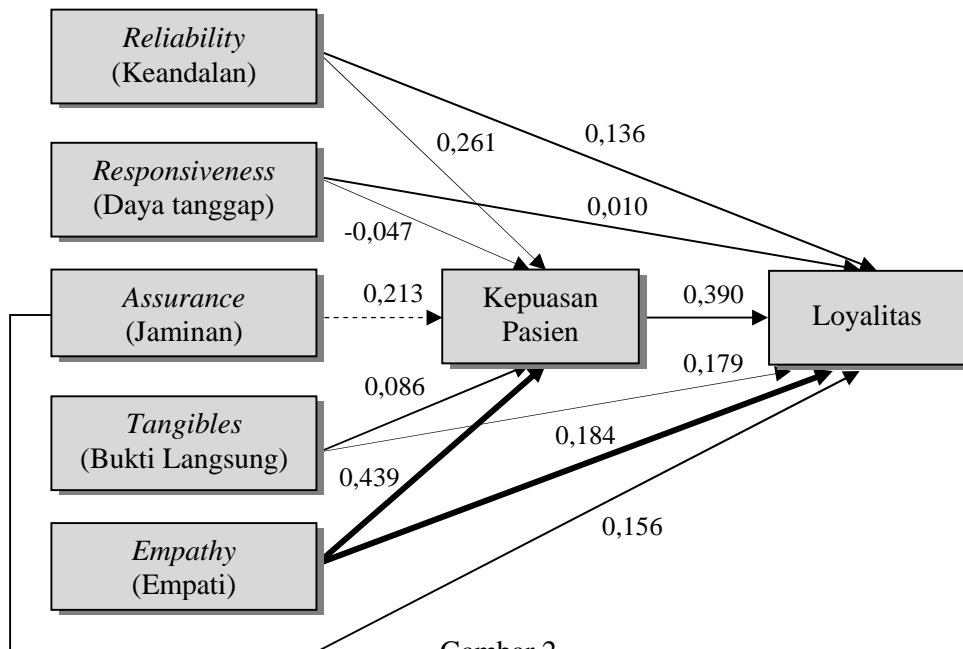
$$R^2 = 1 - ((0,50)^2 \times (0,34)^2)$$

$$= 1 - (0,250 \times 0,116)$$

Nilai *R square* total sebesar 0,971 artinya loyalitas dijelaskan oleh dimensi kualitas pelayan dengan kepuasan sebagai variabel intervening sebesar 97,1% dan sisanya sebesar 2,9% dijelaskan variabel lain di luar model penelitian, misalnya variabel lokasi dan harga.

e. Pengaruh Langsung, Pengaruh Tidak Langsung dan Pengaruh Total

Hasil uji untuk menggambarkan pengaruh variabel independen terhadap dependen baik langsung, tidak langsung dan total pengaruh dapat disusun struktur sebagai berikut :



Gambar 2.
Pengaruh langsung, pengaruh tidaklangsung, dan pengaruh total

Tabel 15
Pengaruh antara variabel langsung, tidak langsung dan total

	Pengaruh	Langsung	Tidak Langsung	Total
Jalur 1	<i>Reliability</i> → kepuasan	0,261		
	<i>Responsiveness</i> → kepuasan	-0,047 0,213		
	<i>Assurance</i> → kepuasan	0,086		
	<i>Tangible</i> → kepuasan	0,439		
	<i>Empathy</i> → kepuasan			
Jalur 2	<i>Reliability</i> → loyalitas		0,136 x 0,390 =	
	<i>Responsiveness</i> → loyalitas		0,053 0,010 x 0,390 =	
	<i>Assurance</i> → loyalitas		0,004	
	<i>Tangible</i> → loyalitas		0,156 x 0,390 =	
	<i>Empathy</i> → loyalitas		0,061	
	Kepuasan → loyalitas		0,179 x 0,390 = 0,070	
			0,184 x 0,390 = 0,072 0,390	
	<i>Reliability</i> → kepuasan→ loyalitas			0,136 + 0,101
	<i>Responsiveness</i> → kepuasan→ loyalitas			0,237 0,010 +
	<i>Assurance</i> → kepuasan→ loyalitas			0,018 0,028 0,156 +
	<i>Tangible</i> → kepuasan→ loyalitas			0,083 0,238
	<i>Empathy</i> → kepuasan→ loyalitas			0,174 + 0,033 0,212
				0,184 + 0,171 0,355

Sumber : Data primer diolah, 2011

KESIMPULAN

1. Secara individual pengujian terhadap hipotesis penelitian menunjukkan bahwa :
 - a. Reliability mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepuasan pasien rawat inap di RSUD Assalam Gemolong Sragen.
 - b. Responsiveness mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepuasan pasien rawat inap di RSUD Assalam Gemolong Sragen.
 - c. Assurance mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepuasan pasien rawat inap di RSUD Assalam Gemolong Sragen.
 - d. Tangible mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepuasan pasien rawat inap di RSUD Assalam Gemolong Sragen.
 - e. Empathy mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepuasan pasien rawat inap di RSUD Assalam Gemolong Sragen.
 - f. Kepuasan mempunyai pengaruh signifikan terhadap Loyalitas pasien rawat inap di RSUD Assalam Gemolong Sragen
2. Secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independent yang terdiri dari Reliability, Responsiveness, Assurance, Tangible, dan Empathy terhadap Loyalitas pasien rawat inap di RSUD Assalam Gemolong Sragen.
3. Nilai R² didapatkan hasil sebesar 0,971 artinya Loyalitas dijelaskan oleh dimensi kualitas pelayanan dengan Kepuasan sebagai variabel intervening sebesar 97,1% dan sisanya sebesar 2,9% dijelaskan oleh variabel lain misalnya lokasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, 2004, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Basu Swastha dan Irawan, 2011, *Manajemen Pemasaran Modern*, Liberty, Yogyakarta.
- Darmesta Basu Swastha, 2009, *Loyalitas Pelanggan*, Sebuah Kajian Konseptual sebagai Panduan bagi Peneliti, Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia, Vol.4, No.3.
- Fornell, C. J.D. Michael, A.W. Eugene, C Jaesung and B.E Barbara., 1996, "The American Customer Satisfaction Index : Natural, Purpose and Finding", *Journal of Marketing*, Vol.60, October, P.&-18.
- Griffin Jill, (2010), *Customer Loyalty*, Erlangga, Jakarta.
- Handayani, 2006, *Pengaruh Faktor Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Dampaknya pada Loyalitas Nasabah BNI Taplus pada BNI 46 Kantor Cabang UNAIR Surabaya*.
- Handriana, T., 2002, "Analisis Perbedaan Harapan Kualitas Pelayanan pada Lembaga Pendidikan Tinggi di Surabaya", Tesis, Yogyakarta: Program Pasca Sarjana UGM.
- Hapsari Indri, 2007, *Pengaruh Persepsi Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen Internet Service Provider Idolanet Jenis Personal Dial Up di Surabaya*.
- Kotler, Philip., 2006, *Marketing Management : Analysis, Planning, Implementations, and Control*, 9 Th Ed Engle Wood Cliffs, N.J : Prentice Hall International, Inc.
- Kotler, Philip., 2007, *Marketing Management : Analysis, Planning, Implementations, and Control*, (Terjemahan) 9 Th Ed Engle Wood.
- Lupiyoadi R. & Hamdani A., 2011, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta, Salemba Empat.
- Oliver, Richard L., 2010, *Satisfaction : A Behavioral Perspective an the Customer*, Mc. Grow Hill, New York, NY.
- Palilati Alida, 2009, *Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan di Sulawesi Selatan*.

- Parasuraman, A., V.A Zeithaml, and L.L Berry., 1988, "SERVQUAL : A Multiple Item Scale For Measuring Customer Perceptions of Service Quality", *Journal of Retailing*, Vol. 64 (1) P. 12-40.
- Sarwono, 2009, *Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Anggota Koperasi pada Koperasi Kependik di Wonogiri*.
- Tjiptono Fandi, 2006, *Strategi Pemasaran*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono Fandi,m 2011, *Manajemen Jasa*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandi, 1996. *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandi, 1997, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandi, 2002, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Wasi, 2010, *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah di AJB Bumi Putra 1912 Kantor Cabang Wonogiri*.
- Zeithaml V.A., Berry L.L. & Parasuraman A., 2008, *The Behavioral Cunsequences of Service Quality*. *Jurnal of Marketing* 60.