

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS DENGAN MEDIASI *KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP* PADA *KELUARGA SEHAT HOSPITAL PATI*

Mei Gawati Puspitasari *

Mochamad Edris **

ABSTRACT

The purpose of this study is to analysis the effect of service quality variable toward patient loyalty mediated by patients' satisfaction in Keluarga Sehat Hospital Pati. This study used samples of 100 respondent. Methods of collecting data through questionnaires using a Likert scale with a purposive sampling method. Data analysis methods used are quantitative analysis using path analysis techniques (path analysis). The result showed : 1) Service Quality variable had a significant effect on patient loyalty but not directly 2) Service quality variable had a significant efeect on patient loyalty. 3) Service quality variable had a significant effect on loyalty through the mediating variable of customer loyalty. 4) Service Quality had a significant effect on customer loyalty through customer satisfaction. This result showed that service quality can establish customer satisfaction, patients will feel happy to get additional service than what their expect so they will be satisfied and will form a customer loyalty in Keluarga Sehat Hospital Pati.

Keyword: service quality , loyalty, and satisfaction

PENDAHULUAN

Rumah sakit sebagai pusat pelayanan medis merupakan institusi vital dalam suatu masyarakat. Kehadiran sebuah rumah sakit merupakan tuntutan harapan di kala seseorang ditimpa kemalangan berupa penyakit. Pada sebuah rumah sakit, masyarakat berharap agar musibah yang menimpanya dapat diobati. Keluarga Sehat Hospital (KSH) Pati harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik, sehingga pasien akan merasa puas dan menaruh kepercayaan terhadap KSH.

Bentuk layanan jasa rumah sakit antara lain mampu menangani penyakit yang diderita pasien, keramahan kesiagaan para dokter, perawat maupun karyawan, sehingga diharapkan akan terbentuk kepuasan dan loyalitas pada pengguna jasa rumah sakit dan pasien akan menaruh kepercayaan dan komitmen terhadap rumah sakit dan akhirnya akan kembali menggunakan jasa Keluarga Sehat Hospital

* Pegawai Rumah Sakit Keluarga Sehat Hospital Pati

** Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus

(KSH) Pati di masa mendatang.

Permasalahan penting yang berkaitan dengan loyalitas pasien yang perlu diperhatikan oleh KSH adalah kualitas layanan dengan indikator bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati diberikan pada pasien sehingga menciptakan kepuasan pasien.

Pada saat ini masyarakat pengguna jasa KSH (pasien) tidak hanya mementingkan hasil akhir saja, berupa kesembuhan dirinya atau keluarga semata, tetapi mereka sudah menilai apa yang mereka lihat dan rasakan saat dirawat inap. Mengamati permasalahan tersebut, maka dalam memenuhi harapan pasiennya pihak manajemen rumah sakit tidak bisa bertindak sesuai dengan kemauannya sendiri dalam memutuskan semua kebijakan operasionalnya, tetapi harus mampu mewujudkan pelayanan, kepercayaan serta komitmen yang terbaik pada pasiennya jika tidak ingin ditinggalkan oleh masyarakat sebagai pelanggan utamanya di masa yang akan datang. Apalagi volume penggunaan bed pada KSH tidak konstan setiap bulannya dan cenderung menurun, dengan demikian dapat dikatakan juga loyalitas konsumen terhadap KSH juga menurun.

Berdasarkan uraian di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah ada pengaruh variabel kualitas layanan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien pada KSH?

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas layanan

Kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima atau peroleh (Parasuraman, et.all, 1998 dalam Lupiyoadi, 2001:195).

Parasuraman dan kawan-kawan (1988) dalam Lupiyoadi (2001:196-197) melakukan beberapa penelitian khusus terhadap beberapa jenis jasa dan mengidentifikasi faktor yang mempengaruhi kualitas jasa yang biasa disebut sebagai dimensi kualitas. Dalam perkembangannya, dimensi kualitas yang semula berjumlah sepuluh dirangkum menjadi lima dimensi pokok, yaitu: bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphathy*).

Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler (2002:42), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan persepsi/ kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.

Dari definisi diatas terdapat kesamaan yaitu menyangkut komponen kepuasan atau harapan dari kinerja. Umumnya harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk, sedang kinerja yang dirasakan adalah persepsi pelanggan terhadap apa yang ia terima setelah mengkonsumsi produk yang dibeli

(Tjiptono, 2008:170).

Konsep Loyalitas

Loyalitas merupakan keputusan pelanggan untuk secara sukarela terus berlangganan dengan perusahaan tertentu dalam jangka waktu yang lama (Christopher and Lauren, 2005:133).

Menurut Bramson (2005:2) loyalitas konsumen merupakan suatu konsep yang mencakup lima faktor yaitu pengalaman konsumen dengan kepuasan utuh ketika melakukan transaksi dengan anda, kesediaan untuk mengembangkan hubungan dengan anda dan dengan perusahaan anda, kesediaan untuk menjadi pembeli setia, kesediaan untuk merekomendasikan anda kepada orang lain, dan penolakan untuk berpindah pada pesaing.

Kualitas layanan jasa mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen dan kepuasan konsumen menciptakan loyalitas konsumen. Perusahaan dapat memberikan layanan jasa yang berkualitas dan konsumen merasa mendapatkan kepuasan maka akan tercipta loyalitas. Komitmen dan perilaku dimulai dengan penilaian kualitas layanan, jika layanan dinilai tinggi oleh konsumen, maka perilaku pembelian konsumen akan memberikan kesan baik dan menyenangkan. Namun bila dinilai rendah akan memperlemah hubungan dalam perusahaan. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Dewi Retno (2010) dengan temuan penelitian diantaranya adalah bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap komitmen.

Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Yudha Bagja Diputra (2007) dengan temuan penelitian diantaranya adalah kualitas layanan dan harga berpengaruh terhadap loyalitas dengan mediasi kepuasan pelanggan terbukti kebenarannya. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dan harga terhadap loyalitas yang dimediasi kepuasan dapat diterima.

Dari rumusan penelitian, hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H1 : kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

H2 : kualitas layanan berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas pasien.

H3 : kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien.

H4 : kualitas layanan berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien.

METODE PENELITIAN

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap KSH selama satu bulan (bulan April) berjumlah 540 pasien. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Karakteristik subyek yang ditetapkan sebagai kriteria populasi adalah responden yang berusia 17 tahun sampai dengan 55 tahun dengan pendidikan terakhir SMP sampai dengan S2 dan pernah dirawat lebih dari satu kali rawat inap. Jumlah sampel yang akan digunakan adalah 100 responden.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dengan metode angket (kuesioner) dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab oleh responden (Sugiyono 2004:135).

VARIABEL PENELITIAN

Jenis Variabel

1. Variabel *Independent*, Variabel bebas dalam penelitian ini adalah: kualitas layanan ditinjau dari indikator bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.
2. Variabel *Dependent*, Variabel terikat dalam penelitian ini adalah loyalitas pasien (Y2).
3. Variabel *Intervening*, Variabel intervening dari penelitian ini adalah kepuasan konsumen (Y1).

Definisi Operasional Variabel

1. Kualitas Layanan, Kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima atau peroleh (Parasuraman, et.al, 1998 dalam Lupiyoadi, 2001:195). Indikator kualitas layanan meliputi: bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati
2. Kepuasan Konsumen (Y1), Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya, dinyatakan dalam satuan skor. Indikator yang digunakan adalah berikut ini: (1) kepuasan layanan rawat inap (saat mendaftar, pelayanan medis, pelayanan non medis), (2) kepuasan layanan administrasi (saat membayar, saat berobat dibandingkan tempat lain).
3. Loyalitas (Y2), Loyalitas merupakan keputusan pelanggan untuk secara sukarela terus berlangganan dengan perusahaan tertentu dalam jangka waktu yang lama. Indikator dari loyalitas konsumen pada penelitian ini yaitu: membicarakan hal-hal positif jasa rumah sakit kepada orang lain, merekomendasikan jasa rumah sakit kepada orang lain, mendorong teman untuk menggunakan jasa rumah sakit, mempertimbangkan rumah sakit KSH sebagai pilihan pertama dalam menggunakan jasa rumah sakit, dan tidak terpengaruh pada jasa lain.

Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian menggunakan kuesioner dengan pertanyaan tertutup. Skala yang digunakan adalah skala likert 1-5 sebagai berikut: jawaban SS, (Sangat Setuju) bobotnya 5, jawaban S, (Setuju) bobotnya 4, jawaban N, (Netral) bobotnya 3, jawaban TS, (Tidak Setuju) bobotnya 2, jawaban STS,

(Sangat Tidak Setuju) bobotnya 1.

Analisis Data

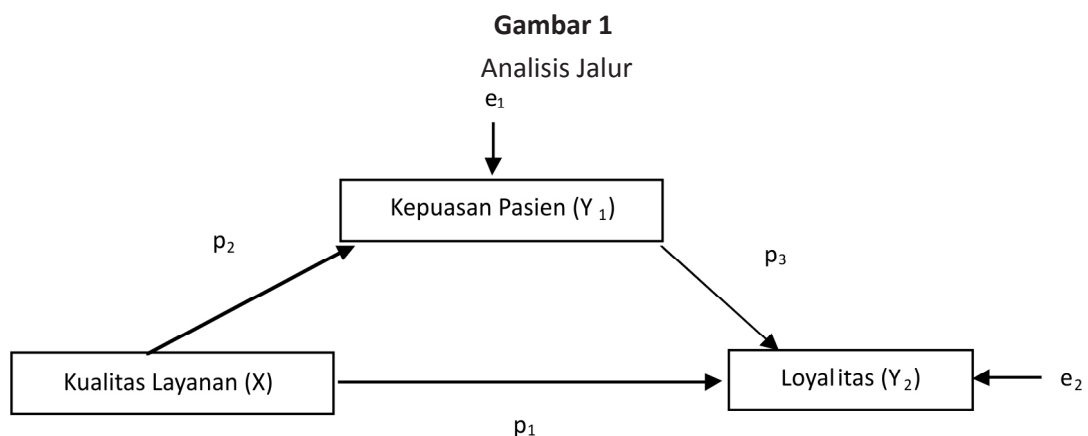
Uji Deskriptif

Uji deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2004:142).

Analisis Jalur

Dalam menganalisis data pada penelitian ini digunakan teknik analisis jalur (*path analysis*). Analisis jalur merupakan perluasan dari analisis regresi berganda, atau analisis jalur adalah penggunaan analisis regresi untuk menaksir hubungan kausalitas antara variabel yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan teori (Ghozali, 2005: 160).

Diagram jalur memberikan secara eksplisif hubungan kausalitas antar variabel berdasarkan pada teori. Anak panah menunjukkan hubungan antar variabel. Model bergerak dari kiri ke kanan dengan implikasi prioritas hubungan kausal variabel yang dekat ke sebelah kiri. Setiap nilai jalur (p) menggambarkan jalur dan koefisien jalur. Dalam penelitian ini variabel bebasnya adalah kualitas layanan (X), sedangkan variabel terikatnya adalah kepuasan konsumen (Y_1) dan loyalitas (Y_2). Sehingga alur penelitian dijelaskan sebagai berikut: (Ghozali, 2005: 160).



Dari gambar 1 di atas dapat persamaan sebagai berikut:

$$Y_1 = \beta_1 X + e_1 \quad (\text{persamaan 1})$$

$$Y_2 = \beta_2 X + \beta_3 Y_1 + e_2 \quad (\text{persamaan 2})$$

Keterangan

Y_1 : Kepuasan pasien

β_1 : Nilai *standardized coefficient* kualitas layanan

e_1 : Varians kepuasan konsumen yang tidak dibisa dijelaskan oleh kualitas layanan

β_2 : Nilai *standardized coefficient* kualitas layanan

β_3 : Nilai *standardized coefficient* kepuasan pasien

e_2 : Varians loyalitas yang tidak dibisa dijelaskan oleh kualitas layanan dan kepuasan pasien

Dari persamaan 1 di atas akan memberikan nilai p_2 , dan dari persamaan 2 akan memberikan nilai p_1 dan p_3 . Dari analisis jalur di atas maka dapat dirumuskan total pengaruh antara kualitas layanan (X) terhadap loyalitas (Y_2) sebagai berikut:

Pengaruh langsung X ke Y2	=	p_1
Pengaruh tak langsung X ke Y1 ke Y2	=	$p_2 \times p_3$
Total pengaruh (korelasi X ke Y2)	=	$p_1 + (p_2 \times p_3)$

Uji Hipotesis

Dalam analisis jalur nilai yang digunakan adalah nilai *standardized coefficient*. Untuk mengetahui ada tidak pengaruh maka dapat dirumuskan sebagai berikut:

Nilai sig < 0,05	:	Ho ditolak
Nilai sig > 0,05	:	Ha diterima

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas dan Reliabilitas

Berdasarkan hasil pengujian validitas ternyata dari pertanyaan untuk mengukur variabel kualitas layanan (X), kepuasan pasien (Y1), dan loyalitas (Y2) semuanya valid dan mempunyai nilai koefisien (r) di atas 0,3 atau memiliki nilai koefisien probabilitas di bawah 0,05.

Tabel 1
Hasil Tryout Validitas

No Item	Nilai Validitas (r hitung)			r table	Keterangan
	Corrected Item-Total Correlation				
	X	Y1	Y2		
1	0,488	0,491	0,693	0,374	Valid
2	0,420	0,678	0,602	0,374	Valid
3	0,411	0,514	0,868	0,374	Valid
4	0,410	0,684	0,686	0,374	Valid
5	0,395	0,488	0,756	0,374	Valid
6	0,596			0,374	Valid
7	0,480			0,374	Valid
8	0,525			0,374	Valid
9	0,402			0,374	Valid
10	0,462			0,374	Valid
11	0,426			0,374	Valid
12	0,463			0,374	Valid
13	0,488			0,374	Valid
14	0,512			0,374	Valid
15	0,411			0,374	Valid
16	0,613			0,374	Valid
17	0,440			0,374	Valid
18	0,708			0,374	Valid
19	0,631			0,374	Valid
20	0,607			0,374	Valid
21	0,678			0,374	Valid
22	0,688			0,374	Valid

Sumber : Data primer yang diolah, 2011.

Tabel 2
Hasil Try Out Reliabilitas

Variabel	Reliability Coefficiens	r-Alpha	r-tabel	Keterangan
Kualitas Layanan (X)	22 Item	0,894	0,60	Reliabel
Kepuasan Pasien (Y1)	5 Item	0,780	0,60	Reliabel
Loyalitas (Y2)	5 item	0,882	0,60	Reliabel

Sumber : Data primer yang diolah, 2011.

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki alpha cronbach > 0,60, dengan demikian semua variabel (X, Y1, dan Y2) dapat dikatakan reliabel.

Deskriptif Variabel Penelitian

Variabel kualitas layanan

Urutan indikator kualitas layanan dari rata-rata indikator yang paling berpengaruh adalah bukti fisik dengan nilai rata-rata nilai 4,671%, lalu keandalan dengan nilai rata-rata 4,608%, daya tanggap dengan nilai 4,583%, jaminan dengan nilai 4,577%, sedangkan indikator kualitas layanan yang paling rendah adalah empati dengan nilai 4,328%.

Variabel Kepuasan Pasien Rawat Inap

Jumlah nilai indikator kepuasan pasien yaitu pelayanan dan prosedur administrasi 401 (20,36%), pelayanan medis selama perawatan 410 (20,81%), pelayanan non medis 384 (19,49%), pelunasan biaya perawatan 381 (19,34%), dan program perawatan 394 (20,00%).

Variabel Loyalitas

Berdasarkan hasil pengolahan data hasil jawaban responden sebanyak 100 orang pasien rawat inap KSH Pati secara terperinci dapat dijelaskan bahwa sebagian besar responden memberikan jawaban S, sehingga dapat diartikan bahwa loyalitas yang diberikan oleh pasien rawat inap KSH Pati dalam kategori baik, ditinjau dari kecakapan kerja, kualitas konsumen, ketabahan, kejujuran, tingkat kehadiran dan kerja sama.

Analisis Jalur

Pengaruh Kualitas Layanan (X) terhadap Kepuasan Pasien (Y₁)

Berdasarkan hasil analisis regresi mengenai pengaruh variabel kualitas terhadap kepuasan pasien terlihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 3
Hasil Analisis Regresi

model summary

Model	R	R Squa	Adjusted R Squa	Std. Error of the Estim
1	,60 ^a	,41	,41	2,

^a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan

Sumber : Data primer yang diolah, 2011.

Tabel 4
Hasil Analisis Regresi

Coefficients^a

Model	Unstandardize Coefficients		Standardize Coefficient	t	Sig.
	B	Std. Err.	Beta		
1 (Constant)	,0	,2		1,	,0
Kualitas Layanan	,1	,0	,0	0,	,0

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber : Data primer yang diolah, 2011.

Berdasarkan hasil analisis tersebut dapat disusun dalam persamaan regresi berikut ini:

$$Y1 = \beta_1 X + e_1$$

$$Y1 = 0,638 X + e_1$$

Dari persamaan regresi di atas dapat dijelaskan bahwa koefisien beta 0,638 menyatakan bahwa setiap terjadi satu kenaikan kualitas layanan KSH akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0,638 atau 63,8% tanpa dipengaruhi oleh faktor lain. Dari hasil di atas menunjukkan bahwa tingkat signifikansinya sebesar 0,000 yang jauh di bawah 0,05 sehingga variabel kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Nilai koefisien beta (β_1) = 0,638 merupakan nilai path atau *jalur path 2* (p2). Sedangkan besarnya $e_1 = (1 - R^2)^2 = (1 - 0,407)^2 = 0,352$.

Pengaruh Kualitas Layanan melalui Kepuasan terhadap Loyalitas

Berdasarkan hasil analisis regresi mengenai pengaruh variabel kualitas layanan terhadap kepuasan pasien terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 5
Hasil Analisis Regresi

Model Summary

Model	R	R Squar	Adjusted R Squar	Std. Error the Estim
1	,00 ^a	,4	,4	,2

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pasien, Kualitas Layanan

Sumber : Data primer yang diolah, 2011.

Tabel 6
Hasil Analisis Regresi

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficient	t	Sig.
	B	Std. Er	Beta		
1 (Constant)	-.7	.2		-.4	.6
Kualitas Layanan	.1	.0	.5	3.1	.0
Kepuasan Pasien	.2	.1	.4	2.1	.0

^a. Dependent Variable: Loyalitas Pasien

Sumber : Data primer yang diolah, 2011.

Berdasarkan hasil analisis tersebut dapat disusun dalam persamaan regresi berikut ini:

$$Y_2 = \beta_2 X + \beta_2 Y_1 + e_2$$

$$Y_2 = 0,534 X + 0,212 Y_1 + e_2$$

Dari persamaan regresi di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kualitas Layanan terhadap Loyalitas, Koefisien beta 0,534 dari kualitas layanan menyatakan bahwa setiap terjadi satu kenaikan kualitas layanan KSH akan meningkatkan loyalitas sebesar 0,534 atau 53,4% tanpa dipengaruhi oleh faktor lain. Dari hasil di atas menunjukkan bahwa tingkat signifikansinya dari kualitas layanan sebesar 0,000 yang jauh di bawah 0,05 sehingga variabel kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Nilai koefisien beta (β_1) = 0,534 merupakan nilai *path* atau jalur *path* 1 (p_1).
2. Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien, Koefisien beta 0,212 dari kepuasan pasien menyatakan bahwa setiap terjadi satu kenaikan kepuasan konsumen KSH akan meningkatkan loyalitas sebesar 0,212 atau 21,2% tanpa dipengaruhi oleh faktor lain. Dari hasil di atas menunjukkan bahwa tingkat signifikansinya dari kepuasan pasien sebesar 0,029 yang jauh di bawah 0,05 sehingga variabel kepuasan pasien berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Nilai koefisien beta (β_1) = 0,212, merupakan nilai *path* atau jalur *path*3 (p_3).
3. Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas melalui kepuasan Pasien, Dari uraian di atas dapat diketahui pengaruh tak langsung variabel kualitas layanan (X) terhadap loyalitas (Y_2) adalah = $0,638 \times 0,212 = 0,135$. Sehingga total pengaruh dari variabel kualitas layanan (X) terhadap loyalitas (Y_2) yaitu = $0,534 + (0,638 \times 0,212) = 0,669$. Sedangkan besarnya $e_2 = (1 - R^2)^2 = (1 - 0,475)^2 = 0,276$.

Uji Hipotesis

Uji Hipotesis Pengaruh Kualitas Layanan (X) terhadap Kepuasan (Y_1).

Berdasarkan analisis jalur di atas diperoleh nilai β_1 dari kualitas layanan (X) sebesar 0,638 dengan tingkat signifikansi 0,000, yang jauh di bawah 0,05, sehingga hipotesis nihil (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif yang berbunyi “kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien” diterima

kebenarannya.

Uji Hipotesis Pengaruh Langsung Kualitas Layanan (X) terhadap Loyalitas (Y₂).

Berdasarkan analisis jalur di atas diperoleh nilai β_2 sebesar 0,534 dengan tingkat signifikansi 0,000. Melihat nilai β_2 dari kualitas layanan (X) sebesar 0,534 dengan signifikansi 0,000 yang jauh di bawah 0,05, sehingga hipotesis nihil (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif yang berbunyi “kualitas layanan berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas” diterima kebenarannya.

Uji Hipotesis Pengaruh Kepuasan Pasien (Y₁) terhadap Loyalitas (Y₂).

Berdasarkan analisis jalur diperoleh nilai β_2 sebesar 0,212 dengan tingkat signifikansi 0,29. Melihat nilai β_2 dari kualitas layanan (X) sebesar 0,534 dengan signifikansi 0,29 yang jauh di bawah 0,05, sehingga hipotesis nihil (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif yang berbunyi “kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas” diterima kebenarannya.

Uji Hipotesis Pengaruh Tak Langsung Kualitas Layanan (X) terhadap Loyalitas (Y₂) melalui Kepuasan (Y₁).

Berdasarkan analisis jalur diperoleh nilai β_1 dari kualitas layanan (X) sebesar 0,638 dengan tingkat signifikansi 0,000. Nilai β_3 dari kepuasan pasien (Y₁) sebesar 0,212 dengan tingkat signifikansi 0,029. Dari kedua nilai signifikansi yang jauh di bawah 0,05, sehingga hipotesis nihil (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif yang berbunyi “kualitas layanan berpengaruh secara tidak langsung terhadap loyalitas melalui kepuasan pasien” diterima kebenarannya. Dengan besarnya koefisien pengaruh tidak langsung sebesar 0,135.

PEMBAHASAN

Hipotesis yang mengatakan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh secara langsung terhadap loyalitas di KSH Pati terbukti kebenarannya. Hal ini berdasarkan pertanyaan yang diajukan kepada seluruh pasien rawat inap di KSH yang menjadi responden diperoleh hasil bahwa variabel kualitas pelayanan terbukti secara signifikan memiliki pengaruh secara langsung kepada loyalitas sebesar 53,4%. Adanya pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pasien akan memberikan umpan balik kepada Keluarga Sehat Hospital (KSH) Pati, pasien akan merasa senang dan ketika memerlukan jasa Rumah Sakit maka akan kembali lagi menggunakan jasa layanan kesehatan di KSH Pati.

Hipotesis yang mengatakan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh secara tidak langsung terhadap loyalitas di KSH Pati terbukti kebenarannya. Hal ini dibuktikan dari pertanyaan yang diajukan

kepada seluruh pasien rawat inap di KSH yang menjadi responden diperoleh hasil bahwa variabel kualitas pelayanan terbukti secara signifikan memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen sebesar 63,8%. Hipotesis ini menunjukkan bahwa Keluarga Sehat Hospital memang berorientasi pada pasien, KSH memberikan kualitas layanan lebih dari harapan pasien.

Berdasarkan pertanyaan yang diajukan kepada seluruh pasien rawat inap di KSH yang menjadi responden diperoleh hasil bahwa variabel kepuasan konsumen terbukti secara signifikan memiliki pengaruh terhadap loyalitas sebesar 21,2%, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh secara tak langsung terhadap loyalitas melalui kepuasan pasien.

Dari semua hasil menunjukkan bahwa kualitas layanan terhadap kepuasan pasien yang paling berpengaruh yaitu sebesar 63,8%, dilanjutkan kualitas layanan terhadap loyalitas pasien mempunyai pengaruh sebesar 53,4%, lalu kepuasan terhadap loyalitas pasien berpengaruh sebesar 21,2% dan yang terakhir adalah pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas melalui kepuasan pasien dengan nilai sebesar 13,5%.

Dari persamaan jalur diketahui varians kepuasan pasien yang tidak dapat dijelaskan oleh kualitas layanan adalah sebesar 0,352 (35,2%), sedangkan variabel loyalitas yang tidak dapat dijelaskan oleh kualitas layanan dan kepuasan pasien adalah sebesar 0,276 (27,6%).

Dari penelitian di atas diketahui 3 item pertanyaan pada indikator bukti fisik yaitu peralatan modern yang sangat mendukung, kondisi gedung KSH yang baik dan layak, serta penampilan petugas yang baik dan sopan merupakan item yang paling berpengaruh terhadap kualitas layanan. Sedangkan 3 item pertanyaan pada indikator empati yaitu petugas belum dapat menyesuaikan layanan kesehatan dengan kesibukan, petugas belum bisa memperlakukan pasien secara khusus dan spesifik, dan petugas belum bisa memberikan perhatian yang tulus secara pribadi adalah item pertanyaan yang kurang mempengaruhi kualitas layanan.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan di Keluarga Sehat Hospital Pati mampu memberikan tingkat kepuasan konsumen yang sangat besar sehingga pasien menjadi sangat loyal untuk datang kembali ke Keluarga Sehat Hospital jika mengalami masalah kesehatan, bahkan merekomendasikan pada orang lain serta dengan adanya kualitas yang baik dalam pemberian layanan jasa, menumbuhkan kepuasan bagi konsumen. Hal tersebut sesuai dengan teori yang menyatakan perusahaan yang dapat memberikan layanan yang berkualitas dan konsumen merasa mendapatkan kepuasan maka akan tercipta loyalitas konsumen, dan sebaliknya (Kotler, 2002). Teori tersebut juga didukung dengan pendapat Sviokla (dalam Lupioadi 2001:145) yang menyatakan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan dapat menciptakan suatu persepsi positif dari konsumen terhadap perusahaan dan menghasilkan suatu kepuasan serta loyalitas konsumen. Kualitas layanan yang ditampilkan oleh suatu perusahaan merupakan salah satu stimulus yang menciptakan konsumen melakukan transaksi kembali dengan perusahaan jasa tersebut. Petugas KSH selalu memberikan senyum dan sapaan kepada setiap pasien yang menggunakan jasa rumah sakit Keluarga Sehat, dan KSH juga berusaha memenuhi keinginan pasien.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan terbukti secara signifikan berpengaruh secara tak langsung terhadap loyalitas pasien rawat inap di Keluarga Sehat Hospital Pati. Variabel kualitas layanan terbukti secara signifikan berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas pasien rawat inap di Keluarga Sehat Hospital Pati. Kualitas layanan berpengaruh secara tak langsung terhadap loyalitas melalui kepuasan konsumen. Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas melalui kepuasan pasien dengan nilai 13,5%, hal ini menunjukkan adanya kualitas layanan yang dapat membentuk kepuasan pasien, pasien akan merasa senang karena mendapatkan layanan lebih dari harapan mereka sehingga mereka akan puas dan akan membentuk sikap yang loyal terhadap Keluarga Sehat Hospital.

Untuk itu Keluarga Sehat Hospital diharapkan dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia khususnya pada empati yaitu berupa petugas mampu menyesuaikan layanan kesehatan dengan kesibukan pasien, petugas mampu memperlakukan semua pasien secara khusus dan spesifik, dan petugas mampu memberikan perhatian yang tulus kepada pasien. Dengan memberikan layanan yang baik kepada pasien, maka pasien akan memberikan kepercayaan kepada perusahaan. Dalam peningkatan kualitas layanan harus mampu mengembangkan diri secara terus menerus seiring dengan perkembangan yang ada pada masyarakat sehingga diharapkan pasien akan mendapatkan layanan kesehatan yang optimal. Selain itu saran penulis pada KSH Pati untuk meningkatkan kualitas layanan adalah dengan menggunakan metode *Brainstorming* (pengungkapan pendapat), cara ini merupakan cara yang efektif dalam proses perbaikan yang berkesinambungan bila karyawan bersedia mengemukakan pikiran dan pendapatnya. Misalnya dengan cara manajer KSH mewawancarai para karyawan agar mereka mengungkapkan kebutuhannya berdasarkan ketrampilan dan pengetahuan yang dimiliki. Karyawan harus mengetahui apa yang harus mereka kerjakan setiap hari dan mengetahui tugas mana yang mereka kerjakan dengan baik dan mengetahui tugas mana yang tidak dapat dikerjakan sama sekali.

DAFTAR PUSTAKA

- Algifari. 2003. *Statistik Induktif: untuk ekonomi dan bisnis*. Edisi kedua. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Bramson, Robert. 2005. *Customer Loyalty 50*. Jakarta: Prestasi Pustaka
- Cristopher, H., Lauren Wright. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT. Macanan Jaya Cemerlang.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill. 2002. *Customer Loyalty*. Jakarta: PT Gelora Aksara.
- Indriantoro, Supomo. 2002. *Metodologi Penelitian bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*. Edisi

- Pertama. BPFE: Yogyakarta.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium*. Jakarta: Prehallindo.
- Kountur, Ronny. 2005. *Metode Penelitian: Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*. Jakarta: PPM.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Embat.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Umar, Husein. 2002. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Yudha Bagja Diputra. 2007. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Dan Penetapan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Hotel Arwana Di Jakarta*. Skripsi Fakultas ekonomi Universitas Negeri Semarang.