



# Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Rumah Sakit Gigi dan Mulut Baiturrahmah

## Effect of Service Quality on Hospital Image at Baiturrahmah Dental and Oral Hospital

Dessy Angraini<sup>1</sup>, Resa Ferdina<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Administrasi Rumah Sakit, Universitas Mohammad Natsir Bukittinggi

<sup>2</sup>RSGM Baiturrahmah

### ABSTRACT

Hospitals as one of the services in the marketing world face very tight competition dynamics. This requires hospital management to improve themselves and carry out efficiency, providing optimal quality for the performance given to patients because patients will provide a subjective assessment of the person concerned. The study aimed to determine the effect of service quality on the image of Dental and Mouth Baiturrahmah Hospital. This study used an analytical design with a cross sectional approach. The sample consisted of 96 respondents, with the sampling technique using consecutive sampling technique that was adjusted to the inclusion and exclusion criteria. The results showed that the characteristics of the average respondent aged between 21-40 years as much as (42.7%) with the educational background of the majority respondents with high school education (62.5%). Respondents' jobs were housewives (IRT) in number (41.7%). From 5 dimensions of service quality consisting of tangibility, reliability, responsiveness assurance, and empathy, it is known that responsiveness only has significant effect on RSGM image with t-count value 3,915. However, based on the r-square value that service quality is able to influence the image of 51%, while 49% of the image is influenced by other variables. It can be concluded that there is influence of responsiveness to RSGM Baiturrahmah image, but not with tangibility, reliability, assurance, and empathy.

### ABSTRAK

Rumah sakit sebagai salah satu jasa dalam dunia pemasaran menghadapi dinamika persaingan yang sangat ketat. Hal ini mengharuskan manajemen rumah sakit untuk berbenah diri dan mengadakan efisiensi, memberikan kualitas optimal atas kinerja yang diberikan kepada pasien karena pasien akan memberikan penilaian subjektif terhadap yang bersangkutan. Penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap citra Rumah Sakit Gigi dan Mulut Baiturrahmah. Penelitian ini menggunakan desain analitik dengan pendekatan cross sectional. Sampel berjumlah 96 responden, dengan teknik pengambilan sampel menggunakan teknik consecutive sampling yang disesuaikan dengan kriteria inklusi dan eksklusi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa karakteristik responden rata-rata berusia antara 21-40 tahun sebanyak 42,7% dengan latar belakang pendidikan responden mayoritas berpendidikan SMA (62,5%). Pekerjaan responden adalah ibu rumah tangga (IRT) sejumlah 41,7%. Dari 5 dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari tangibility, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, diketahui hanya responsiveness yang berpengaruh signifikan terhadap citra RSGM dengan nilai t-hitung 3,915. Namun, berdasarkan nilai r-square kualitas pelayanan mampu mempengaruhi citra 51%, sedangkan 49% lagi citra dipengaruhi oleh variabel lainnya. Dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh responsiveness terhadap citra RSGM Baiturrahmah, namun tidak dengan tangibility, reliability, assurance, dan empathy.

**Keywords** : Service Quality, Hospital Image, Dental and Oral Hospital

**Kata Kunci** : Kualitas Pelayanan, Citra Rumah Sakit, Rumah Sakit Gigi dan Mulut

**Correspondence** : Dessy Angraini, Jln. Mutiara IV. RT.04 RW.III Kelurahan Aur Tajunggang, Tengah Sawah, Kecamatan Guguk Panjang, Kota Bukittinggi.  
Email : [anrainde@gmail.com](mailto:anrainde@gmail.com), 0852 7245 5995

## PENDAHULUAN

Perkembangan berbagai aspek kehidupan meningkatkan penilaian masyarakat terhadap layanan jasa suatu perusahaan atau lembaga, termasuk rumah sakit. Pelayanan kesehatan sangat vital dan berhubungan dengan keselamatan seseorang. Hal ini membuat masyarakat sangat hati-hati dalam memilih fasilitas kesehatan. Pilihan pelanggan terhadap suatu layanan jasa seperti fasilitas kesehatan atau rumah sakit dapat dipengaruhi beberapa faktor. Faktor yang menentukan pilihan pelanggan rumah sakit dapat bersumber dari pelanggan atau pasien itu sendiri yang belum pernah menerima layanan rumah sakit, dan dari lingkungan seperti pihak luar atau pelanggan yang sudah pernah menerima layanan kesehatan suatu rumah sakit (Wijono, 2008)

Selain itu, rumah sakit sebagai salah satu jasa dalam dunia pemasaran menghadapi dinamika persaingan yang sangat ketat. Hal ini mengharuskan manajemen rumah sakit untuk berbenah diri dan mengadakan efisiensi, sehingga rumah sakit dituntut untuk memberikan kualitas optimal atas kinerja yang diberikan kepada pasien karena pasien akan memberikan penilaian subjektif atau membentuk persepsi langsung terhadap citra perusahaan atau penyedia jasa yang bersangkutan (T, 2014)

Menurut KepMenKes Nomor 1173/MENKES/PER/2004 rumah sakit gigi dan mulut pendidikan (RSGMP) adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut, sekaligus sarana prasarana proses pembelajaran, pendidikan dan penelitian bagi mahasiswa dan tenaga kesehatan profesi kedokteran gigi. Pandangan masyarakat khususnya pelanggan layanan kesehatan gigi dan mulut terhadap rumah sakit pendidikan yaitu pasien dijadikan sebagai objek praktek bagi mahasiswa pendidikan profesi. Persepsi ini mempengaruhi citra rumah sakit pendidikan, yang berdampak pada pemanfaatan atau jumlah kunjungan pasien yang menggunakan layanan serta pendapatan rumah sakit.

Rumah Sakit Gigi dan Mulut (RSGM) Baiturrahmah adalah salah satu rumah sakit gigi dan mulut pendidikan di Kota Padang. Berdasarkan data bagian rekam medis jumlah kunjungan pasien RSGM Baiturrahmah tahun 2013 sampai dengan tahun 2015, terlihat penurunan jumlah kunjungan pasien baru di setiap tahun yaitu masing-masing 8120, 7850 dan 6100 pasien dan penurunan jumlah kunjungan pasien lama tahun 2014 yang cukup besar yaitu 1950 pasien. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pasien diketahui salah satu penyebab penurunan jumlah kunjungan adalah perpindahan lokasi rumah sakit pada tahun 2014. Selain itu, dari 10 pasien yang diwawancarai, 3 pasien datang karena keinginan sendiri dan 7 pasien datang karena permintaan dan motivasi dari mahasiswa atau agen pencari pasien (mediator).

Berdasarkan uraian diatas, maka perlu untuk diketahui

pengaruh kualitas pelayanan terhadap citra rumah sakit gigi dan mulut Baiturrahmah.

## METODE

Penelitian ini menggunakan metode survei analitik secara kuantitatif dengan menggunakan pendekatan cross sectional. Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Gigi dan Mulut (RSGM) Baiturrahmah yang merupakan rumah sakit pendidikan bagi mahasiswa Co Asst FKG Universitas Baiturrahmah. Penelitian dilaksanakan pada bulan Oktober-Desember tahun 2016. Data primer didapatkan dengan cara survei langsung ke responden dengan sampel 96 responden. Berdasarkan data jumlah pasien yang berkunjung tahun 2015 yaitu 10.027 orang. Perhitungan jumlah sampel pada penelitian ini menggunakan rumus Lameshow, et.al (1997) sebagai berikut:

$$n = \frac{NZ^{1-\frac{\alpha}{2}} P(1-P)}{d^2(N-1) + Z_{1-\frac{\alpha}{2}}^2 P(1-P)}$$

$$n = \frac{10027 \cdot (1,96)^2 (0,5)(0,5)}{(0,1)^2 (10027 - 1) + (1,96)^2 (0,5)(0,5)}$$

$$n = \frac{9629,93}{101,22}$$

$$n = 96$$

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini merupakan teknik nonprobability sampling. Sampel ditetapkan dengan menggunakan teknik consecutive dan disesuaikan dengan kriteria inklusi yaitu pasien telah pernah mendapat perawatan di RSGM Baiturrahmah oleh petugas kesehatan minimal 1 kali dan bersedia diwawancarai dan mampu menjawab pertanyaan dengan baik.

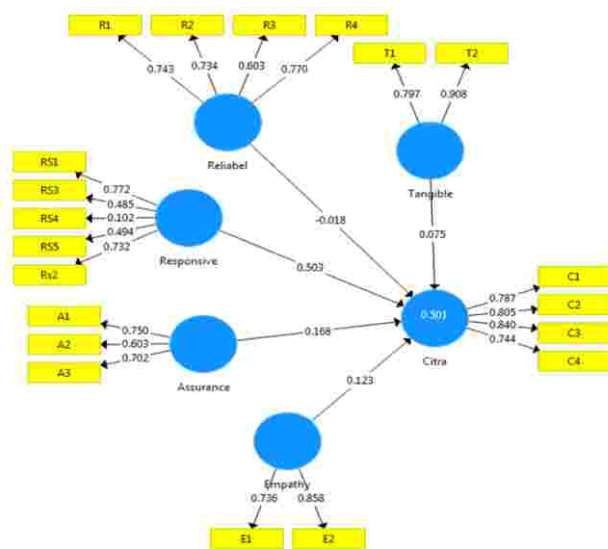
Variabel penelitian terdiri dari variabel dependen (variabel terikat) dalam penelitian ini adalah citra rumah sakit pendidikan dan variabel independen (variabel bebas) adalah kualitas pelayanan yang terdiri dari 5 dimensi yaitu tangibility, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Kuesioner penelitian yang digunakan adalah modifikasi kuesioner penelitian sebelumnya yang sudah dilakukan uji validitas dan reliabilitas.

Analisis data responden dilakukan dengan menggunakan SPSS berupa analisis deskriptif mengenai karakteristik responden. Untuk selanjutnya analisis data dilakukan dengan metode Partial Least Square (PLS) yang terdiri dari model pengukuran atau outer model (uji validitas dan reliabilitas yang dilihat dari nilai composite reliability  $\geq 0,7$ ), model struktural atau inner model dan pengujian hipotesis ( $t$  hitung  $< t$  tabel (1,96) maka hipotesis alternatif ( $H_a$ ) akan ditolak atau dengan kata lain menerima hipotesis nol ( $H_0$ ) (Mardianal Inge, 2014).

## METODE

Penelitian ini dilaksanakan dengan menyebarkan kuesioner kepada 96 responden yang berobat di RSGM Baiturrahmah. Rata-rata terbanyak responden yang mengisi kuesioner adalah perempuan yaitu sebanyak 63 orang dengan persentase sebesar 65,6%, dan mayoritas responden berusia antara 21-40 tahun yaitu sebanyak 41 orang dengan persentase sebesar 42,7%. Dari segi latar belakang pendidikan, mayoritas responden berpendidikan SMA yaitu sebanyak 60 orang dengan persentase 62,5% dengan rata-rata terbanyak responden sebagai IRT yaitu sebesar 41,7% serta berdasarkan status kunjungan pasien rata-rata responden merupakan pasien berulang dengan persentase sebesar 83,3%.

Data kuesioner yang telah dikumpulkan kemudian diolah dengan metode SEM, sehingga akan diperoleh diagram jalur persamaan struktural. Arah panah antara konstruk laten dengan indikator terlihat menuju indikator. Hal ini menunjukkan bahwa penelitian ini menggunakan indikator refleksif. Diagram persamaan struktural dan nilai loading factor dari data yang telah diolah dalam penelitian ini ditampilkan pada gambar berikut.



**Gambar 2.**

**Diagram Jalur Persamaan Struktural dan Loading Factor**

Hasil diagram persamaan struktural dari masing-masing variabel laten selanjutnya akan dilakukan evaluasi model pengukuran, diantaranya:

1. Pengujian Validitas

a. Convergent Validity

Convergent Validity dari model pengukuran dengan refleksif indikator dinilai berdasarkan korelasi antar item skor/component score. Ukuran untuk indikator refleksif individual dikatakan valid jika nilai cross loading  $\geq 0,7$

b. Average Variance Extracted (AVE)

Tabel dibawah ini akan memperlihatkan nilai AVE dari masing-masing dimensi dari variabel laten.

**Tabel 3. Nilai Average Variance Extracted (AVE)**

<i>Dimensi</i>	<i>AVE</i>
<i>Tangibility (Bukti Fisik)</i>	<i>0,730</i>
<i>Reliability (Handal)</i>	<i>0,576</i>
<i>Responsiveness (Tanggap)</i>	<i>0,687</i>
<i>Assurance (Jaminan)</i>	<i>0,632</i>
<i>Empathy (Perhatian)</i>	<i>0,638</i>
<i>Citra</i>	<i>0,630</i>

Pada tabel 3 dapat dilihat bahwa nilai AVE setiap dimensi variabel, rata-rata  $\geq 0,5$  hal ini menunjukkan bahwa semua dimensi mampu menjelaskan masing – masing konstruksya dengan baik.

c. Discriminant validity.

Berdasarkan tabel dibawah ini dapat kita lihat nilai korelasi cross loading pada masing-masing variabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa antar variabel tersebut cukup berbeda satu sama lainnya.

**Tabel 4. Square Root Of Average Variance Extracted (AVE)**

<i>Dimensi</i>	<i>Assurance (Jaminan)</i>	<i>Citra</i>	<i>Empathy (Perhatian)</i>	<i>Reliability (Handal)</i>	<i>Responsiveness (Tanggap)</i>	<i>Tangibility (Bukti Fisik)</i>
<i>Assurance (Jaminan)</i>	<i>0,496</i>					
<i>Citra</i>	<i>0,462</i>	<i>0,794</i>				
<i>Empathy (Perhatian)</i>	<i>0,576</i>	<i>0,450</i>	<i>0,799</i>			
<i>Reliability (Handal)</i>	<i>0,492</i>	<i>0,357</i>	<i>0,336</i>	<i>0,759</i>		
<i>Responsiveness (Tanggap)</i>	<i>0,289</i>	<i>0,627</i>	<i>0,430</i>	<i>0,153</i>	<i>0,829</i>	
<i>Tangibility (Bukti Fisik)</i>	<i>0,490</i>	<i>0,438</i>	<i>0,448</i>	<i>0,154</i>	<i>0,300</i>	<i>0,854</i>

1. Uji Reliabilitas

Pada penelitian ini suatu variabel dikatakan cukup reliabilitas bila variabel tersebut mempunyai nilai composite reliability lebih besar dari 0,7. Berdasarkan tabel dibawah ini dapat dilihat semua nilai composite reliability untuk semua dimensi dan variabel adalah di atas 0,7. Sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator yang digunakan pada penelitian ini mempunyai reabilitas yang cukup baik atau mampu untuk mengukur variabelnya.

**Tabel 5. Composite Reliability**

<i>Dimensi</i>	<i>AVE</i>	<i>Ket</i>
<i>Tangibility (Bukti Fisik)</i>	<i>0,843</i>	<i>Reliabel</i>
<i>Reliability (Handal)</i>	<i>0,803</i>	<i>Reliabel</i>
<i>Responsiveness (Tanggap)</i>	<i>0,814</i>	<i>Reliabel</i>
<i>Assurance (Jaminan)</i>	<i>0,774</i>	<i>Reliabel</i>
<i>Empathy (Perhatian)</i>	<i>0,778</i>	<i>Reliabel</i>
<i>Citra</i>	<i>0,872</i>	<i>Reliabel</i>

### Evaluasi Model Struktural (inner model)

Hubungan antar variabel dapat dilihat melalui pengujian inner model atau model struktural, nilai signifikansi dan R-square dari model penelitian. Berdasarkan hasil penelitian diketahui nilai R-square sebesar 0,510 untuk variabel citra. Artinya variabel kualitas pelayanan mampu mempengaruhi citra sebesar 51%, sedangkan 49% lagi citra dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

#### Pengujian Hipotesis

Dalam pengujian secara statistik dengan menggunakan SEM setiap hubungan yang dihipotesiskan dilakukan dengan menggunakan simulasi. Dalam hal ini dilakukan dengan metode bootstrapping terhadap sampel. Pengujian dengan bootstrap juga dimaksudkan untuk meminimalkan masalah ketidaknormalan data penelitian. Dasar yang digunakan dalam menguji hipotesis adalah nilai yang terdapat pada output result for inner weight seperti pada tabel berikut ini.

**Tabel 7. Path Coefficients (Mean, STDEV, T-Values)**

	Original sample (O)	T- Statistics	P-Value
Tangibility (Bukti Fisik)(X1) → Citra	0,114	0,964	0,336
Reliability (Handal)(X2) → Citra	0,113	1,165	0,245
Responsiveness (Tanggap)(X3) → Citra	0,497	3,915	0,000
Assurance (Jaminan) (X4) → Citra	0,165	1,425	0,155
Empathy (Perhatian) (X5) → Citra	0,073	0,635	0,526

#### 1. Pengujian Hipotesis 1 (Pengaruh Tangibility terhadap citra)

Dari hasil pengujian hipotesis diketahui bahwa pengaruh tangibility terhadap citra menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 0,114 dengan nilai t-hitung sebesar 0,964. Nilai tersebut lebih kecil dari t-tabel (1,96), Hal ini berarti bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan tangibility terhadap citra RSGM.

#### 2. Pengujian Hipotesis 2 (Pengaruh Reliability terhadap citra)

Dari hasil pengujian hipotesis diketahui bahwa pengaruh reliability terhadap citra menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 0,113 dengan nilai t-hitung sebesar 1,165. Nilai tersebut lebih kecil dari t-tabel (1,96), Hal ini berarti bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan reliability terhadap citra RSGM.

#### 3. Pengujian Hipotesis 3 (Pengaruh responsiveness terhadap citra)

Dari hasil pengujian hipotesis diketahui bahwa pengaruh responsiveness terhadap citra menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 0,497 dengan nilai t-hitung sebesar 3,915. Nilai tersebut lebih besar dari t-tabel (1,96). Hal ini berarti bahwa ada pengaruh yang signifikan responsiveness terhadap citra RSGM.

#### 4. Pengujian Hipotesis 4 (Pengaruh assurance terhadap citra)

Dari hasil pengujian hipotesis diketahui bahwa pengaruh assurance terhadap citra menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 0,165 dengan nilai t-hitung sebesar 1,425. Nilai tersebut

lebih kecil dari t-tabel (1,96). Hal ini berarti bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan assurance terhadap citra RSGM.

#### 5. Pengujian Hipotesis 5 (Pengaruh empathy terhadap citra)

Dari hasil pengujian hipotesis diketahui bahwa pengaruh empathy terhadap citra menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 0,073 dengan nilai t-hitung sebesar 0,635. Nilai tersebut lebih kecil dari t-tabel (1,96). Hal ini berarti bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan empathy terhadap citra RSGM.

## PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan untuk melihat pengaruh variabel independen (kualitas pelayanan) terhadap variabel dependen (citra rumah sakit). Berdasarkan nilai R-square di atas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi citra rumah sakit. Hal ini dijelaskan pula oleh Ruslan (2012) bahwa citra dari suatu lembaga atau organisasi dan atau bentuk pelayanan jasa lain sebagainya dapat dinilai dari kualitas jasa pelayanan yang diberikan oleh organisasi, nilai kepercayaan dari publik, serta goodwill yang ditampilkan oleh organisasi tersebut.

#### 1. Pengujian Hipotesis 1 (Pengaruh Tangibility terhadap citra)

Dari hasil pengujian hipotesis diketahui tidak ada pengaruh yang signifikan tangibility terhadap citra RSGM. Namun, nilai koefisien yang menunjukkan nilai positif dapat diinterpretasikan bahwa semakin baik tangibility (bukti fisik) RSGM maka akan berpengaruh terhadap peningkatan citra rumah sakit. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Umam (2015) yang mengatakan bahwa variabel bukti fisik tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel citra instalasi radiologi Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pendidikan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Namun, berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Febriani & Andri (2015) di RSI Ibnu Sina Pekanbaru yang mengatakan bahwa bukti fisik (tangibles) berkaitan dan berpengaruh positif terhadap citra rumah sakit.

Menurut Tjiptono (2012 : 175) pengertian bukti fisik dalam kualitas pelayanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh petugas sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu tidak dapat dipungkiri bahwa dalam suatu organisasi modern dan maju, pertimbangan dari para pengembang pelayanan, senantiasa mengutamakan bentuk kualitas kondisi fisik yang dapat memberikan apresiasi terhadap orang yang memberi pelayanan (Dwi, 2016).



## 2. Pengujian Hipotesis 2 (Pengaruh Reliability terhadap citra)

Dari hasil pengujian hipotesis diketahui bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan reliability terhadap citra RSGM. Namun, nilai koefisien yang menunjukkan nilai positif dapat diinterpretasikan bahwa semakin baik reliability (handal) RSGM maka akan berpengaruh terhadap peningkatan citra rumah sakit. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Umam(2015) yang mengatakan bahwa variabel handal tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel citra instalasi radiologi Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pendidikan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Namun, berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Febriani & Andri(2015) yang mengatakan bahwa ada pengaruh keandalan (reliability) terhadap citra perusahaan pada Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru.

Keandalan merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Artinya dalam memberikan pelayanan, setiap petugas diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat (Dwi, 2016).

## 3. Pengujian Hipotesis 3 (Pengaruh responsiveness terhadap citra)

Dari hasil pengujian hipotesis diketahui bahwa ada pengaruh yang signifikan responsiveness terhadap citra RSGM. Hal ini diperkuat dengan nilai koefisien yang menunjukkan nilai positif dapat diinterpretasikan bahwa semakin baik responsiveness (tanggap) RSGM maka akan berpengaruh terhadap peningkatan citra rumah sakit. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Febriani & Andri(2015) yang mengatakan bahwa ada pengaruh tanggap (responsiveness) terhadap citra perusahaan pada Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru.

Hal ini disadari RSGM sebagai institusi kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut, sekaligus sarana prasarana proses pembelajaran, pendidikan dan penelitian bagi mahasiswa dan tenaga kesehatan profesi kedokteran gigi bahwa kualitas layanan daya tanggap sangat penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, karena setiap pasien yang mendapatkan pelayanan di rumah sakit mempunyai hak atas penjelasan informasi atas pelayanan yang diberikan agar pelayanan tersebut jelas dan dimengerti. Untuk mewujudkan dan merealisasikan hal tersebut, maka kualitas layanan daya tanggap mempunyai peranan penting atas pemenuhan berbagai penjelasan dalam kegiatan pelayanan kepada masyarakat (Dwi, 2016).

## 4. Pengujian Hipotesis 4 (Pengaruh assurance terhadap citra)

Dari hasil pengujian hipotesis diketahui bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan assurance terhadap citra RSGM. Namun, nilai koefisien yang menunjukkan nilai positif dapat diinterpretasikan bahwa semakin baik assurance (jaminan) RSGM maka akan berpengaruh terhadap peningkatan citra rumah sakit. Hal ini sejalan dengan penelitian yang pernah dilakukan oleh Hartanto(2013) mengatakan bahwa jaminan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap citra suatu perusahaan. Berdasarkan Undang-undang No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit dijelaskan mengenai perlindungan hak pasien salah satunya hak pasien dalam memperoleh keamanan dan keselamatan dirinya selama dalam perawatan di rumah sakit, sehingga setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari petugas yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan akan tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan (Dwi, 2016).

## 5. Pengujian Hipotesis 5 (Pengaruh empathy terhadap citra)

Dari hasil pengujian hipotesis diketahui bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan empathy terhadap citra RSGM. Namun, nilai koefisien yang menunjukkan nilai positif dapat diinterpretasikan bahwa semakin baik empathy (perhatian) RSGM maka akan berpengaruh terhadap peningkatan citra rumah sakit. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Umam(2015) yang mengatakan bahwa variabel empati tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel citra instalasi radiologi Rumah Sakit Gigi Dan Mulut Pendidikan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

## KESIMPULAN

Tidak ada pengaruh tangibility (bukti fisik) reliability (handal) assurance (jaminan) empathy (perhatian) terhadap citra RSGM Baiturrahmah. Ada pengaruh responsiveness (tanggap) terhadap citra RSGM Baiturrahmah

## Konflik Kepentingan

Tidak terdapat konflik kepentingan dalam artikel ini

## Ucapan Terima Kasih

Terima kasih kepada Direktur utama Rumah Sakit Gigi Dan Mulut beserta staf yang telah memberi izin untuk melakukan penelitian.

## DAFTAR PUSTAKA

- Febriani, F., & Andri, S. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Perusahaan (Studi Kasus Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru). *Jom FISIP*, 2(2), 1–8.
- Mardianal Inge, A. V. S. H. dan N. K. P. (2014). Hubungan Kepuasan Kerja dengan Turnover Intentions pada Perawat Rumah Sakit Dhuafa. *Manajemen IKM*. 11.1, 9(2), 121–130..
- Naik, C. N. K., Gantasala, S. B., & Prabhakar, G. V. (2010). Service Quality (Servqual) and its Effect on Customer Satisfaction in Retailing. *European Journal of Social Sciences*, 16(2), 231–243.
- Menteri Kesehatan RI. (2004). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1173/MENKES/PER/2004 tentang Rumah Sakit Gigi dan Mulut, 1–16.
- Dwi. Nur Jayanti. (2016). Kualitas Pelayanan (Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles ) Di Legend Premium Coffee Yogyakarta. Program Studi Pendidikan Teknik Boga Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta
- Ruslan, R. (2012). *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- T, N. L. L. (2014). Co-Branding : Salah Satu Alternatif Strategi Rumah Sakit, II(2), 56–65.
- Tri Hartanto, J. (2013). Analisis Pengaruh Pelayanan Jasa Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53, 1689 – 1699 .  
<https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Umam. (2015). Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Citra Instalasi Radiologi Di Rumah Sakit Gigi Dan Mulut Pendidikan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Program Studi Manajemen Rumah Sakit, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
- Widarjono, A. (2015). Analisis multivariat terapan dengan program SPSS, AMOS dan SmartPLS. (UPPSTEAMYKPN, Ed.) (II). Yogyakarta.
- Wijono. (2008.). *Manajemen Mutu Rumah Sakit dan Kepuasan Pasien Prinsip dan Praktik*. Surabaya: Duta Prima Airlangga.