

## Pengaruh kualitas pelayanan, persepsi tentang biaya dan citra terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna (Studi pada instalasi rawat jalan RSUD Dr. Saiful Anwar Malang)

Hanan Titis Hidayat<sup>a\*</sup>

<sup>a</sup> Universitas Brawijaya, Malang, Jawa Timur, Indonesia

### INFORMASI ARTIKEL

*Article history:*

Dikirim tanggal: 12 Januari 2016

Revisi pertama tanggal: 23 Februari 2016

Diterima tanggal: 31 Mei 2016

Tersedia online tanggal 18 September 2016

*Keywords:* service quality, perception, cost, image, satisfaction, loyalty

### ABSTRACT

A government has an obligation to guarantee healthy right live to citizens. An empiric fact shows that service is given from hospital state has not fulfilled hopes yet. The purpose of this research to know an influence service quality, a perception about cost and image in satisfying and loyalty users in IRJ RSSA. This quantitave research is from a survey 100 respondents are as samples. Data is analized on correlation tests, simple linier regretion, double linier regretion and Manova. The result of research shows on parcial and simulant variable, service quality, a perception about financial and image influence positive significant to be loyalty user's. Therefore, any suggestions we say that : 1) for next researchers who will examine about satisfaction and loyalty, should consider other variables, 2) RSSA need to repair service quality, and 3) need a improving service access and societies program.

### INTISARI

Pemerintah berkewajiban menjamin hak hidup sehat warga negara. Fakta empiris menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan rumah sakit pemerintah belum memenuhi harapan pengguna. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, persepsi tentang biaya dan citra terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna layanan pada IRJ RSSA. Penelitian kuantitatif ini berjenis survei. Terdapat 100 responden yang ditetapkan sebagai sampel. Data dianalisis dengan uji korelasi, regresi linier sederhana, regresi linier berganda dan manova. Hasil penelitian menunjukkan bahwa baik secara parsial dan simultan, variabel kualitas pelayanan, persepsi tentang biaya dan citra berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna. Secara parsial, kepuasan memiliki pengaruh paling dominan terhadap loyalitas pengguna. Oleh karena itu, beberapa saran yang kami sampaikan adalah: 1) bagi peneliti yang akan meneliti tentang kepuasan dan loyalitas pengguna, sebaiknya mempertimbangkan variabel lain diluar penelitian ini; 2) RSSA perlu melakukan upaya perbaikan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna layanan; dan 3) perlu memperluas akses pelayanan kepada masyarakat.

## 1. Pendahuluan

Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang kesehatan menyatakan bahwa setiap orang mempunyai hak sama dalam memperoleh akses di bidang kesehatan, pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, terjangkau, berhak secara mandiri dan bertanggung jawab menentukan pelayanan kesehatan yang diperlukan. Sedangkan pemerintah berkewajiban menjamin hak hidup sehat warga negaranya. Hasil penelitian Herdiana (2010) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan di RSSA sejak tahun 2005-2008 berada dalam kategori cukup baik. Kualitas pelayanan dapat dipandang dari 2 sudut pandang yakni penyedia layanan (*provider*) dan pengguna layanan (*user*).

Sebagian besar masyarakat berpendapat bahwa pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit pemerintah belum sepenuhnya sesuai dengan harapan sehingga menimbulkan ketidakpuasan. Padahal kepuasan pengguna merupakan tolah ukur kualitas/ mutu pelayanan kesehatan. Selain itu, kepuasan pengguna dapat menciptakan loyalitas pengguna. Undang- Undang Nomor 44 tahun 2009 tentang rumah sakit pasal 1 menyebutkan bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna dan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Rumah Sakit Dr. Saiful Anwar Malang (RSSA) merupakan rumah sakit milik pemerintah dibawah koordinasi Gubernur Jawa Timur setingkat badan yang sudah ditetapkan sebagai rumah sakit negeri tipe A. RSSA merupakan salah satu rumah sakit terbaik di Provinsi Jawa Timur. Namun, tidak terlepas dari permasalahan dan komplain dari pengguna layanan. Oleh karena itu, penulis tertarik menulis tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Tentang Biaya dan Citra Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengguna (Studi Pada Instalasi Rawat Jalan Dr. Saiful Anwar Malang).

## 2. Teori

### *Kualitas Pelayanan Publik (Bidang Kesehatan)*

Tjiptono (2005) berpendapat bahwa pelayanan yang berdaya guna berarti organisasi yang dapat memberikan kepuasan pengguna. Sedangkan Gronroos (2007) berpandangan bahwa kualitas layanan merupakan hasil dari proses evaluasi dengan membandingkan harapan atas layanan yang telah diterima. Kualitas layanan adalah tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan memenuhi kebutuhan pengguna (Lovell & Wright, 2005). Parasuraman et al (1985) menyatakan bahwa kualitas layanan merupakan perbandingan layanan yang dirasakan dengan yang diharapkan pengguna layanan yang diukur dengan 5 dimensi utama yakni *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*.

Pelayanan yang berkualitas (pelayanan prima) berorientasi pada pengguna sangat tergantung pada kepuasan pengguna. Kualitas pelayanan kesehatan mengacu pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dimana satu sisi menimbulkan kepuasan kepada pasien dan prosedurnya harus sesuai dengan kode etik standar profesi yang telah ditetapkan.

### *Teori Persepsi*

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, persepsi merupakan proses seseorang untuk mengetahui beberapa hal melalui panca indranya. Sunaryo (2004) menyebutkan bahwa perilaku terhadap sistem pelayanan kesehatan meliputi respon terhadap fasilitas, cara pelayanan kesehatan, petugas kesehatan dan pemberian obat yang berwujud persepsi dimana menjadi bahan pertimbangan pengguna layanan untuk melakukan pemakaian jasa berulang (ketika sakit).

#### **a. Persepsi tentang biaya**

Biaya adalah nilai suatu jasa pelayanan yang ditetapkan dengan ukuran sejumlah uang berdasarkan pertimbangan bahwa dengan nilai uang tersebut, rumah sakit bersedia memberikan jasa kepada pengguna (Trisnantoro, 2005). Di RSSA, biaya perawatan ditetapkan berdasarkan surat keputusan Menkes dan/ Pemerintah Daerah. Biaya dapat diartikan sejumlah uang dan/ aspek lain yang mengandung kegunaan tertentu yang diperlukan untuk mendapatkan jasa (Tjiptono, 2005). Biaya dapat dinyatakan dalam bentuk moneter dan non moneter seperti keluhan, penderitaan, pengorbanan, rasa sakit dan lain-lain (Pohan, 2013). Persepsi tentang biaya merupakan persepsi yang ada dalam benak pengguna yang akan, sedang maupun sesudah menerima pelayanan atas biaya yang harus dibayarkan.

#### **b. Persepsi tentang citra**

Citra merek merupakan hasil dari persepsi pengguna layanan dan lainnya. *Brand awareness* yang tinggi dan citra merek yang positif dapat meningkatkan kemungkinan atas pilihan pengguna (Kotler dan Keller, 2009). Merek adalah nama/ simbol yang diasosiasikan dengan produk atas jasa dan menimbulkan arti psikologis atau asosiasi (Susanto dan Wijanarko, 2004). Merek juga merupakan aset tidak berwujud yang berperan sebagai identitas utama suatu organisasi yang lekat dalam persepsi pengguna. Citra merek tidak dapat diciptakan tetapi terbentuk melalui pengetahuan dan pemahaman yang membentuk sikap mental untuk mengambil keputusan. Menurut Echter dan Richie dalam Rita (2013), terdapat 4 dimensi utama untuk melakukan penilaian citra merek suatu organisasi, yaitu: 1) atribut; 2) fungsional; 3) psikologis; dan 4) holistik.

### *Kepuasan Pengguna*

Kotler dan Keller (2009) berpendapat kepuasan pengguna merupakan perasaan yang timbul karena

membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi pengguna layanan. Menurut Faезipour dan Ferreira (2013), kepuasan konsumen didefinisikan sebagai seluruh pernyataan (*assessment*) dari kinerja. Menurut Pohan (2013), faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna layanan kesehatan bersifat multidimensi dimana dapat ditinjau dari lingkungan fisik, kesinambungan pelayanan, hasil layanan, biaya layanan, hubungan yang terjalin antara penyedia dan penerima layanan, kelengkapan informasi tentang penyakit, perhatian, sistem pelayanan, akses fisik, faktor ekonomi, hingga kompetensi dan konsistensi atas standar pelayanan yang telah ditetapkan. Secara garis besar, terdapat 4 (empat) dimensi yang dapat diukur untuk mengetahui kepuasan pengguna layanan kesehatan, yakni akses layanan, mutu layanan, proses layanan dan sistem pelayanan. Kotler (1994) dalam Tjiptono (1996) menyebutkan kepuasan pengguna dapat diukur dengan 4 macam metode pengukuran, yakni: 1) Sistem keluhan dan saran, 2) *ghost shopping*, 3) *lost customer analysis*, dan 4) survei kepuasan pengguna.

#### Loyalitas Pengguna

Loyalitas merupakan salah satu tolak ukur keberhasilan suatu organisasi. Menurut Tjiptono (2005: 24), loyalitas pengguna layanan merupakan kunci utama dalam persaingan baik perusahaan jasa maupun barang. Loyalitas pengguna layanan dapat diukur dengan beberapa indikator variabel yang mencerminkan sikap kesetiaan pengguna layanan terhadap suatu organisasi penyedia layanan. Indikator – indikator penilaian tersebut mencakup: 1) pemakaian jasa berulang; 2) daya tahan terhadap pesaing; dan 3) mempengaruhi pengguna yang lain.

### 3. Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan metode survei. Survei dilakukan di RSUD Dr. Saiful Anwar (RSSA) Malang yang beralamat di Jl. Agung Suprpto No. 2 Kota Malang, Provinsi Jawa Timur. Penelitian dilaksanakan selama 1 bulan, dengan kurun waktu 1 November – 30 November 2015.

Populasi penelitian dibatasi pada poliklinik yang tersedia pada instalasi rawat jalan, dimana terdapat 16 poliklinik. Sampel penelitian ini adalah 100 responden. Metode pengambilan sampel yang dipergunakan adalah dengan *probability sampling* dengan teknik *cluster proportionale random sampling*. Teknik pengumpulan data dengan pembagian kuesioner tertutup (*self report inventory*) dan dokumentasi.

Skala pengukuran yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert dengan rentang nilai 1 hingga 5. Adapun skor 5 untuk nilai sangat baik, skor 4

untuk nilai baik, skor 3 untuk nilai cukup baik, skor 2 untuk nilai kurang baik dan skor 1 untuk nilai tidak baik.

#### Pengujian Instrumen

Untuk mengetahui layak/ tidaknya instrumen penelitian dalam hal ini item pertanyaan yang dipergunakan dalam penelitian maka diukur dengan mengukur validitas dan reliabilitas instrumen penelitian. Validitas instrumen diukur dengan menggunakan validitas konstruk dengan model validitas kriteria dimana dapat dikatakan valid apabila koefisien korelasi menghasilkan nilai positif dan lebih dari 0.30. Sedangkan pengujian reliabilitas instrumen dapat diketahui melalui nilai koefisien Alpha Cronbach. Item pertanyaan dikatakan reliabel apabila lebih dari 0.60.

#### Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini meliputi tahapan pengelompokan data klasifikasi reponden, mentabulasi berdasarkan variabel, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk hipotesis yang diajukan (Santoso, 2010). Teknik analisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah:

##### a. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif yang dilakukan dalam penelitian ini digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan data yang telah ada.

##### b. Analisis Inferensial

Analisis inferensial dalam penelitian ini dipergunakan untuk menganalisis sampel penelitian dan hasilnya dipergunakan untuk menarik kesimpulan bagi populasi. Beberapa analisis statistic yang dipergunakan adalah analisis korelasi, analisis regresi sederhana, analisis regresi linier berganda dan uji hipotesis dengan manova.

#### Alat Analisis

Alat analisis yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah SPSS versi 18.0. Penggunaan alat analisis ini dikarenakan memiliki kemampuan analisis statistic dengan menu deskriptif.

#### Variabel dan Definisi Operasional Variabel

##### a. Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit dalam memenuhi keinginan pengguna layanan yang diberikan oleh tenaga medis, paramedis dan penunjang medis RSSA Malang. Menurut Parasuraman *et al* (1985: 26), terdapat 5 (lima) indikator dari kualitas pelayanan yakni *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati).

**b. Persepsi Tentang Biaya (X<sub>2</sub>)**

Persepsi tentang biaya merupakan penilaian yang ada dalam benak pengguna layanan tentang biaya yang harus dibayarkan yang bersangkutan pada saat akan menerima layanan. Adapun indikatornya meliputi keterjangkauan dan kesesuaian. Penilaian persepsi tentang biaya ini tergantung pada subyektifitas penilaian pengguna layanan.

**c. Persepsi Tentang Citra (X<sub>3</sub>)**

Persepsi tentang citra merupakan persepsi pengguna layanan tentang citra rumah sakit yang terbangun dalam persepsi pengguna layanan baik sebelum maupun sesudah menerima layanan yang diterima. Citra layanan pihak RSSA diperoleh melalui pengalaman langsung pengguna layanan, maupun secara tidak langsung yang diperoleh dari orang lain. Merujuk Echter dan Richie (1991) dalam Rita (2013), indikator penilaian tentang citra RSSA meliputi 4 (empat) perspektif yakni atribut, fungsional, psikologis dan holistik.

**d. Kepuasan pengguna (Y<sub>1</sub>)**

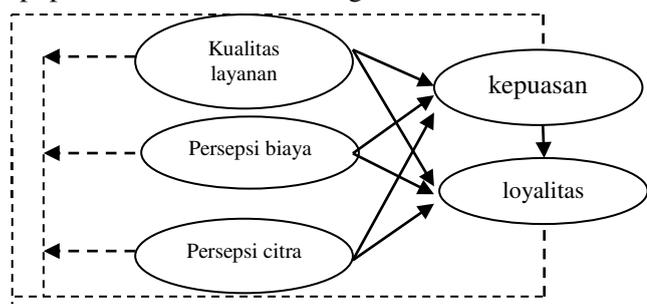
Kepuasan pengguna diukur dengan memperbandingkan antara harapan dan kenyataan. Pengguna layanan dapat dikatakan puas jika memperoleh kenyataan layanan yang lebih dari harapan. Berdasarkan pendapat Pohan (2013), kepuasan pengguna layanan diukur dengan menggunakan 4 (empat) indikator, yakni akses, mutu, proses dan sistem pelayanan yang ada dalam benak pengguna layanan tentang RSSA.

**e. Loyalitas (Y<sub>2</sub>)**

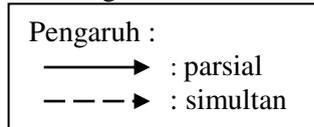
Loyalitas merupakan sebuah tindakan yang dipilih oleh pengguna layanan untuk tetap memegang sikap menggunakan suatu produk, memergu-nakan ulang dan merekomendasikan layanan yang diterima ke pengguna yang lain. Variabel loyalitas pengguna dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan 3 indikator, yakni pemakaian jasa berulang, daya tahan terhadap pesaing dan mempengaruhi pengguna lain.

**3.1 Kerangka Hipotesis**

Berdasarkan hasil tinjauan pustaka, maka kerangka konsep penelitian ini adalah sebagai berikut:



Keterangan:



Gambar 1 Kerangka Konseptual

**4. Hasil Penelitian dan Pembahasan**

*Karakteristik Responden*

Responden merupakan pengguna layanan RSSA yang kemudian dijadikan sampel penelitian. Berdasarkan klasifikasi umur, terdapat 12 responden berusia kurang dari 20 tahun, 15 responden berumur 21-30 tahun, sebanyak 35 responden berumur 31-40 tahun, dan 38 responden berusia lebih dari 40 tahun. Klasifikasi responden berdasarkan jenis kelamin, terdapat 48 responden laki-laki dan 52 responden perempuan. Berdasarkan pekerjaan, terdapat 35 responden yang merupakan pegawai negeri sipil, responden yang merupakan pegawai swasta sebanyak 27 orang, responden yang merupakan polri/TNI sebanyak 12 responden dan yang berprofesi lainnya sebanyak 26 responden. Berdasarkan intensitas berobat, terdapat 49 responden yang berobat 1-3 kali pertahun, 17 responden berobat 4-7 kali pertahun, sebanyak 23 responden berobat 8-11 kali pertahun, sebanyak 6 responden berobat 12-15 kali per tahun dan ada 5 responden yang berobat lebih dari 16 kali pertahun.

*Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian*

Pengujian validitas dan reliabilitas menggunakan data-data hasil kuesioner Hasil perhitungan korelasi untuk skor setiap item pertanyaan menunjukkan hasil nilai korelasi diatas 0.30, dimana dapat dikatakan seluruh item pertanyaan dalam penelitian ini valid. Adapun hasilnya sebagai berikut:

Tabel 1 Hasil Perhitungan Validitas Variabel Penelitian

Item Pertanyaan	Korelasi	Nilai Batas	Kesimpulan
X <sub>11</sub>	0.495	0.3	Valid
X <sub>12</sub>	0.712	0.3	Valid
X <sub>13</sub>	0.681	0.3	Valid
X <sub>14</sub>	0.699	0.3	Valid
X <sub>15</sub>	0.574	0.3	Valid
X <sub>16</sub>	0.779	0.3	Valid
X <sub>17</sub>	0.816	0.3	Valid
X <sub>18</sub>	0.734	0.3	Valid
X <sub>19</sub>	0.792	0.3	Valid
X <sub>110</sub>	0.818	0.3	Valid
X <sub>111</sub>	0.558	0.3	Valid
X <sub>112</sub>	0.738	0.3	Valid
X <sub>113</sub>	0.882	0.3	Valid
X <sub>114</sub>	0.812	0.3	Valid
X <sub>115</sub>	0.723	0.3	Valid

Item Pertanyaan	Kore- lasi	Nilai Batas	Kesimpulan
X <sub>116</sub>	0.581	0.3	Valid
X <sub>117</sub>	0.608	0.3	Valid
X <sub>118</sub>	0.776	0.3	Valid
X <sub>21</sub>	0.705	0.3	Valid
X <sub>22</sub>	0.732	0.3	Valid
X <sub>23</sub>	0.800	0.3	Valid
X <sub>24</sub>	0.836	0.3	Valid
X <sub>31</sub>	0.694	0.3	Valid
X <sub>32</sub>	0.791	0.3	Valid
X <sub>33</sub>	0.828	0.3	Valid
X <sub>34</sub>	0.744	0.3	Valid
X <sub>35</sub>	0.806	0.3	Valid
X <sub>36</sub>	0.804	0.3	Valid
X <sub>37</sub>	0.532	0.3	Valid
X <sub>38</sub>	0.785	0.3	Valid
X <sub>39</sub>	0.879	0.3	Valid
X <sub>310</sub>	0.815	0.3	Valid
X <sub>311</sub>	0.756	0.3	Valid
X <sub>312</sub>	0.614	0.3	Valid
X <sub>313</sub>	0.605	0.3	Valid
Y <sub>11</sub>	0.518	0.3	Valid
Y <sub>12</sub>	0.701	0.3	Valid
Y <sub>13</sub>	0.736	0.3	Valid
Y <sub>14</sub>	0.801	0.3	Valid
Y <sub>15</sub>	0.527	0.3	Valid
Y <sub>16</sub>	0.743	0.3	Valid
Y <sub>17</sub>	0.737	0.3	Valid
Y <sub>18</sub>	0.749	0.3	Valid
Y <sub>19</sub>	0.721	0.3	Valid
Y <sub>110</sub>	0.744	0.3	Valid
Y <sub>111</sub>	0.739	0.3	Valid
Y <sub>112</sub>	0.500	0.3	Valid
Y <sub>113</sub>	0.811	0.3	Valid
Y <sub>21</sub>	0.756	0.3	Valid
Y <sub>22</sub>	0.710	0.3	Valid
Y <sub>23</sub>	0.646	0.3	Valid
Y <sub>24</sub>	0.726	0.3	Valid
Y <sub>25</sub>	0.771	0.3	Valid
Y <sub>26</sub>	0.681	0.3	Valid
Y <sub>27</sub>	0.591	0.3	Valid

Sumber: Hasil penelitian, diolah (2015)

Hasil uji reliabilitas instrumen penelitian menunjukkan angka lebih dari 0.60 (r kritis). Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh item instrumen penelitian reliabel. Adapun hasilnya sebagai berikut:

Tabel 2 Hasil Pengujian Reliabilitas

No.	Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
1.	Kualitas Pelayanan	0.941	Reliabel
2.	Persepsi Biaya	0.753	Reliabel

No.	Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
3.	Persepsi Citra	0.928	Reliabel
4.	Kepuasan	0.906	Reliabel
5.	Loyalitas	0.821	Reliabel

Sumber: Hasil penelitian, diolah (2015)

*Analisis Deskripsi*

Pada variabel kualitas pelayanan, dengan penjabaran 5 (lima) indikator dan 18 item pernyataan dapat diketahui nilai rata-rata penilaian yang dirasakan pengguna layanan atas kualitas pelayanan yang diberikan pihak RSSA, sebanyak 7 orang menyatakan cukup baik, 65 orang menyatakan baik dan 28 orang menyatakan sangat baik. Pada variabel persepsi tentang biaya, dengan 2 (dua) indikator dan 4 item pernyataan dapat diketahui nilai rata – rata penilaian pengguna layanan/ pasien atas persepsinya tentang biaya yang ditetapkan oleh pihak manajemen RSSA, sebanyak 10 orang menyatakan cukup setuju, 63 orang menyatakan setuju dan sebanyak 27 orang menyatakan setuju sekali bahwa biaya yang ditetapkan pihak RSSA secara terjangkau dan berkesuaian antara biaya dengan layanan dan fasilitas yang diberikan. Pada variabel persepsi tentang citra, dengan 4 indikator dan 13 item pernyataan. Nilai rata-rata penilaian pengguna layanan atas citra RSSA menunjukkan bahwa 10 orang menyatakan cukup baik, 62 orang menyatakan baik, dan 28 orang menyatakan sangat baik. Penilaian pada variabel dependen kepuasan pengguna, berdasarkan nilai rata-rata yang diperoleh terdapat 6 orang menyatakan cukup puas, 71 orang menyatakan puas, dan 23 orang menyatakan sangat puas. Sedangkan penilaian terhadap loyalitas pengguna, berdasarkan nilai rata-rata diperoleh hasil bahwa 9 orang menyatakan cukup loyal, 71 orang menyatakan loyal dan 20 orang menyatakan sangat loyal.

*Analisis Inferensial*

Analisis korelasi dapat diketahui dengan mengetahui nilai korelasi berganda (R) dan nilai koefisien determinasi (R<sup>2</sup>). Adapun model hubungan ketiga variabel bebas (kualitas pelayanan, persepsi tentang biaya dan citra) terhadap kepuasan maupun loyalitas pengguna adalah sebagai berikut:

Tabel 3 Nilai Korelasi dan Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std Error of the Estimate
1	.563 <sup>a</sup>	.317	.296	.31456
2	.509 <sup>a</sup>	.259	.236	.34624

Sumber: Hasil penelitian, diolah (2015)

Nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0.563 dan 0.509 menunjukkan hasil bahwa hubungan ketiga variabel independen terhadap kepuasan maupun loyalitas pengguna bersifat positif dalam kategori sedang. Koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) menunjukkan angka 0.317 berarti bahwa 31.70% kepuasan pengguna dipengaruhi oleh ketiga variabel independen. Sedangkan koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) menunjukkan angka .259 berarti bahwa 25.9% loyalitas pengguna dipengaruhi oleh ketiga variabel independen yakni kualitas pelayanan, persepsi tentang biaya dan citra.

**a. Analisis Regresi Parsial (Uji t)**

Untuk mengetahui pengaruh setiap variabel independen terhadap setiap variabel dependen dilakukan pengujian koefisien regresi linier sederhana dengan menggunakan uji t. Penentuan hasil pengujian dapat dilakukan dengan membandingkan nilai t<sub>hitung</sub> dan t<sub>tabel</sub>. Berdasarkan alat hitung Microsoft Excel 2007, dapat diketahui bahwa nilai t<sub>tabel</sub> dalam uji t pada penelitian ini sebesar 1.984. Selain dengan membandingkan nilai t<sub>hitung</sub> dan t<sub>tabel</sub>, pengambilan keputusan uji hipotesis dengan melihat angka probabilitas (Sig.).

Tabel 4 Pengaruh Variabel Independen Terhadap Variabel Dependen dengan Uji t

Variabel Dependen	Variabel Independen (X <sub>i</sub> )	Persamaan Regresi (Y = a + bX)	t <sub>tabel</sub>	t <sub>hitung</sub>
Kepuasan Pengguna	Kualitas pelayanan	2.538 + 0.348X	1.984	4.283
	Persepsi Biaya	2.663 + 0.316X	1.984	3.875
	Persepsi Citra	2.755 + 0.293X	1.984	3.796
Loyalitas Pengguna	Kualitas pelayanan	3.068 + 0.217X	1.984	2.386
	Persepsi Biaya	2.297 + 0.409X	1.984	4.945
	Persepsi Citra	2.695 + 0.310X	1.984	3.801
	Kepuasan Pengguna	0.772 + 0.805X	1.984	11.656

Sumber : Hasil penelitian diolah, 2015

Berdasarkan hasil analisis uji t dengan rincian pada tabel diatas, dapat diketahui bahwa setiap variabel independen dalam penelitian ini memiliki pengaruh yang signifikan positif terhadap variabel dependen. Ini dapat diketahui dimana seluruh t<sub>hitung</sub> lebih besar dari nilai t<sub>tabel</sub>. Adapun dari ketujuh hasil uji t tersebut, kepuasan pengguna memiliki pengaruh paling dominan untuk terciptanya loyalitas pengguna dengan nilai t<sub>hitung</sub> tertinggi.

Berdasarkan hasil analisis uji parsial (uji t) tersebut maka untuk meningkatkan kepuasan pengguna, sebaiknya pihak RSSA meningkatkan kualitas pelayanan. Karena kualitas pelayanan memiliki pengaruh terbesar terhadap kepuasan pengguna (berdasarkan perbandingan hasil uji t<sub>hitung</sub>). Kemudian,

diikuti oleh pengaturan tentang biaya perawatan dan peningkatan persepsi tentang citra.

Sedangkan untuk meningkatkan loyalitas pengguna layanan RSSA, sebaiknya pihak rumah sakit mengedepankan pemenuhan kepuasan pengguna dibandingkan dengan variabel-variabel bebas lain. Hal ini disebabkan karena berdasarkan hasil uji analisis parsial, kepuasan pengguna memiliki pengaruh tertinggi terhadap loyalitas pengguna dibandingkan dengan variabel-variabel bebas lain seperti kualitas pelayanan sekaligus persepsi tentang biaya dan citra. Berbagai macam metode dan cara tentu saja dapat dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Namun, berdasarkan hasil uji analisis parsial sebelumnya, peningkatan kepuasan pengguna dapat dilakukan dengan peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit. Peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit dapat dilakukan dengan peningkatan pada bukti fisik seperti peralatan, perlengkapan, fasilitas maupun dengan peningkatan kualitas tenaga medis, paramedis dan penunjang lainnya.

**b. Analisis Regresi Linier Berganda**

Analisis regresi dipergunakan untuk menemukan persamaan yang berguna untuk memprediksi seberapa jauh pengaruh satu atau beberapa variabel independen terhadap variabel dependen. Untuk melihat seberapa besar variabel terikat apabila variabel bebas secara bersama-sama mengalami perubahan, dipergunakan analisis uji F.

**• Analisis Regresi Linier Berganda Kepuasan Pengguna**

Analisis regresi linier berganda dipergunakan untuk menghitung pengaruh ketiga variabel independen (kualitas pelayanan, persepsi tentang biaya dan citra) terhadap variabel dependen kepuasan pengguna.

Tabel 5 Hasil Uji F Variabel Kepuasan

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Regression	4.412	3	1.471	14.862	.000 <sup>a</sup>
Residual	9.499	96	.099		
	13.911	99			

Sumber: Hasil Penelitian, diolah (2015)

Hasil uji F menunjukkan bahwa nilai F<sub>hitung</sub> variabel dependen kepuasan pengguna sebesar 14.862 dengan tingkat signifikansi F adalah 0.000 (lebih kecil dari 0.050). Hal ini berarti bahwa hubungan kualitas pelayanan, persepsi tentang biaya dan citra secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Adapun persamaan regresi yang terbentuk berdasarkan hasil analisis :

$$Y_1 = 1.060 + 0.363X_1 + 0.158X_2 + 0.196X_3.$$

Adapun kerangka hasil analisis regresi linier berganda (Uji F) untuk variabel kepuasan pengguna, adalah sebagai berikut:

Tabel 6 Koefisien Regresi Kepuasan Pengguna

Model	Unstandardized		Standardized		
	Coefficients <sup>a</sup>		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	1.060	.431		2.459	.016
	.363	.074	.414	4.897	.000
KUALITAS	.158	.118	.183	1.347	.181
BIAYA	.196	.111	.240	1.768	.080
CITRA					

Sumber: Hasil Penelitian, diolah (2015)

Persamaan regresi tersebut menunjukkan bahwa konstanta nilai variabel dependen kepuasan pengguna tanpa dipengaruhi oleh variabel independen sebesar 1.060. Apabila terdapat peningkatan terhadap kualitas pelayanan sebesar satu satuan, akan meningkatkan nilai kepuasan pengguna sebesar 0.363 satuan. Apabila ada peningkatan persepsi tentang biaya sebesar satu satuan akan meningkatkan kepuasan pengguna sebesar 0.158 satuan. Apabila terdapat peningkatan penilaian tentang citra RSSA sebesar satu satuan akan meningkatkan kepuasan pengguna sebesar 0.196 satuan.

• Analisis Regresi Linier Berganda Loyalitas Pengguna

Analisis regresi kedua yakni menghitung pengaruh ketiga variabel independen secara simultan (kualitas pelayanan, persepsi tentang biaya dan citra) terhadap variabel dependen loyalitas pengguna layanan. Adapun hasil uji F, yaitu sebagai berikut:

Tabel 7 Hasil Uji F Variabel Loyalitas

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Loyalitas					
Regression	4.020	3	1.340	11.178	.000 <sup>a</sup>
Residual	11.509	96	.120		
Total	15.529	99			

Sumber: Hasil penelitian (diolah, 2015)

Hasil uji F kedua menunjukkan bahwa nilai F<sub>hitung</sub> sebesar 11.178 dengan tingkat signifikansi F adalah 0.000 (kurang dari 0.050). Hal ini berarti bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan, persepsi tentang biaya dan citra secara simultan terhadap loyalitas pengguna dengan persamaan regresi:

$$Y_2 = 1.353 + 0.226 X_1 + 0.374X_2 + 0.046X_3$$

Adapun hasil analisis uji F yang menjadi dasar pembentukan persamaan regresi terdapat pada tabel 8, yaitu sebagai berikut:

Tabel 8 Koefisien Regresi Loyalitas Pengguna

Model	Unstandardized		Standardized		
	Coefficients <sup>a</sup>		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	1.353	.474		2.853	.005

KUALITAS	.226	.082	.244	2.764	.007
BIAYA	.374	.129	.409	2.892	.005
CITRA	.046	.122	.053	.378	.706

Sumber: Hasil penelitian, diolah (2015)

4.1 Uji Manova

Hasil uji hipotesis dengan manova (*multivariate analysis of varians*) yakni pengaruh variabel independen (kualitas pelayanan, persepsi tentang biaya dan citra) terhadap variabel dependen (kepuasan dan loyalitas pengguna) secara simultan. Berdasarkan Box's M menunjukkan nilai signifikansi kurang dari 0.050 (sebesar 0.014). Ini berarti bahwa variabel independen kualitas pelayanan, persepsi tentang biaya dan citra berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna secara bersama-sama dengan tingkat probabilitas sebesar 0.014. Adapun hasilnya dapat diketahui pada tabel dibawah ini:

Tabel 9 Box's Test of Equality of Covariance Matrices

Box'M	35.918
F	2.124
df1	12
df2	816.657
Sig.	.014

Sumber: hasil Penelitian, diolah (2015)

Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan, persepsi tentang biaya dan citra berpengaruh secara simultan dan signifikan positif terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna RSSA, terutama pada pengguna layanan instalasi rawat jalan RSSA.

Daftar Pustaka

Faezipour, M. & Ferreira, S. (2013). A System Dynamics Perspective of Patient Satisfaction in Healthcare". *Procedia Computer Science*. 16: 148-156.

Gronroos, C. (2007). *Service Management and Marketing: Customer Management in Service Competition*. Chichester: Wiley.

Herdiana, D. (2010). Analisis Pengukuran Kinerja Dengan Kerangka Model Integrasi Balanced Scorecard dan Six Sigma (Studi Kasus Pada RSU. Dr. Saiful Anwar). UB : Malang.

Kotler., Philip., & Keller, K.L. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.

Lovelock, C., & Wright, L. (2005). *Pemasaran Jasa*. PT Gramedia, Jakarta

Pohan, I. S. (2013). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.

Rita, A. (2013). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap Citra, Kepuasan, Nilai, Kepercayaan dan Loyalitas (Studi Pada Nasabah Taplus BNI Provinsi Jawa Timur )*. UB: Malang.

- Santoso, S. (2010). *Statistik Multivariate*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Sunaryo. (2004). *Psikologi untuk Keperawatan*. Jakarta: EGC.
- Susanto, A.B. & Wijanarko, H. (2004). *Power Branding*. Bandung: Penerbit Quantum Bisnis dan Manajemen (PT. Mizan Publika).
- Tjiptono, F. (2005). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Trisnantoro, L. (2005). *Memahami Penggunaan Ilmu Ekonomi dalam Manajemen Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan.
- Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit.
- RSUD Dr. Saiful Anwar Malang. Laporan Tahunan RSUD Dr. Saiful Anwar Malang tahun 2014. Malang.