PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN SERTA IMPLIKASINYA TERHADAP LOYALITAS PASIEN REKANAN PADA KLINIK "AN" BANDUNG

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY TO SATISFACTION AND ITS IMPLICATIONS FOR PATIENT'S GROUPS PARTNER LOYALTY AT "AN" CLINIC BANDUNG

Aat Tauhida
Universitas Komputer Indonesia

ABSTRAK

Fasilitas pelayanan kesehatan saat ini seharusnya senantiasa berorientasi kepada pasien dan menjadikan kualitas layanan sebagai keunggulan bersaing. Kualitas layanan adalah seberapa besar perbedaan antara kinerja dan harapan pasien atas layanan yang diterima. Kualitas layanan akan menentukan tingkat kepuasan dan loyalitas pasien.

Penelitian ini merupakan penelitian observasional terhadap pasien rawat jalan. Jenis penelitian adalah deskriptif kuantitatif untuk menguji pengaruh kualitas layanan pada lima dimensi utama kualitas jasa yang terdiri dari keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik terhadap kepuasan serta implikasinya terhadap loyalitas pasien.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan dimana nilai t_{hitung} 5,76>nilai t_{tabel} 1,96 untuk α = 0.05. Tingkat kepuasan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pasien rawat jalan karena nilai t_{hitung} -1,65<nilai t_{tabel}. Kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas pasien rawat jalan dimana nilai t_{hitung} 2,31>nilai t_{tabel}.

Kata kunci: kualitas layanan, tingkat kepuasan, loyalitas

ABSTRACT

Right now, health care facilities should always oriented to the patient and make the service quality as a competitive advantage. Service quality is how big the difference between performance and expectations of patients for services received. Service quality will determine the level of patient satisfaction and loyalty.

This study is an observational study on outpatients. Type of research is descriptive quantitative to test the effect of service quality on five key dimensions of service quality which consists of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibility to the satisfaction and its implications for patient's loyalty.

The results showed that the service quality influence satisfaction of outpatients where t_{count} 5.76>1.96 t_{table} value for α = 0.05. Satisfaction levels have no effect on outpatients loyalty t_{count} -1.65<t_{table} value. Service quality affects outpatients loyalty where t_{count} 2.31>t_{table} value.

Keywords: service quality, satisfaction, loyalty

Program Pascasarjana, Program Studi Magister Manajemen
Jl. Dipati Ukur No. 112-116, Bandung 40132
e-mail: aattauhida@gmail.com

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

PENDAHULUAN

Usaha dalam bidang jasa pelayanan kesehatan saat ini tidak hanya berorientasi sebagai organisasi nirlaba, melainkan juga berorientasi bisnis tanpa mengesampingkan aspek sosial. Kondisi ini antara lain ditandai oleh bermunculannya rumah sakit swasta dengan investasi peralatan kesehatan teknologi terbaru serta menawarkan keragaman jasa pelayanan kesehatan. Dalam pengelolaannya, rumah sakit swasta dimaksud menerapkan konsep-konsep pemasaran jasa dan senantiasa berupaya menciptakan keunggulan kompetitif. Pertumbuhan usaha jasa pelayanan kesehatan ini tidak hanya terjadi pada skala investasi besar seperti rumah sakit, tetapi juga pada skala investasi kecil seperti praktek dokter pribadi, praktek dokter berkelompok, maupun klinik.

Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 028/Menkes/PER/I/2011 tentang Klinik menyebutkan bahwa klinik sebagai suatu fasilitas pelayanan kesehatan dapat diselenggarakan oleh lebih dari satu orang tenaga kesehatan dan dipimpin oleh seorang tenaga medis. Peraturan tersebut secara tidak langsung memudahkan persyaratan pendirian sebuah klinik sebagai bentuk usaha jasa pelayanan kesehatan yang mudah diakses dan terjangkau. Kemudahan izin pendirian klinik, pembatasan jumlah tempat praktek seorang dokter untuk tiga tempat dan kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan mengakibatkan pertumbuhan jumlah klinik saat ini semakin tinggi. Hal ini menyebabkan tingginya tingkat persaingan usaha jasa pelayanan kesehatan baik praktek dokter berkelompok, klinik maupun rumah sakit.

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

Usaha jasa pelayanan kesehatan memiliki sinergi dengan usaha jasa asuransi kesehatan. Seiring meningkatnya tingkat pendapatan masyarakat dan kesadaran mayarakat akan pentingnya kesehatan serta perlunya jaminan kesehatan membuat industri asuransi kesehatan berkembang baik. Pertumbuhan industri asuransi kesehatan serta peraturan pemerintah yang mewajibkan perusahaan untuk memberikan jaminan pemeliharaan kesehatan pada tenaga kerja, baik melalui mekanisme sistem asuransi maupun kerjasama langsung antara pihak perusahaan dengan penyedia jasa pelayanan kesehatan, merupakan peluang pasar bagi fasilitas pelayanan kesehatan.

Klinik harus memiliki keunggulan bersaing dalam menghadapi tingginya tingkat persaingan usaha jasa pelayanan kesehatan. Klinik harus berorientasi kepada pelanggan atau pasien dan dapat menjadikan kualitas pelayanan sebagai keunggulan bersaing perusahaan dihadapan para pesaing. Kualitas layanan sangat dibutuhkan mengingat pelanggan mempunyai keinginan yang selalu harus dipenuhi dan dipuaskan. Pelanggan selalu mengharapkan untuk mendapatkan pelayanan yang maksimal dari penyedia produk/jasa, dalam hal ini pelanggan ingin diperlakukan secara professional dan memperoleh sesuatu sesuai dengan yang diharapkan. Pemberian layanan kesehatan yang berkualitas diharapkan dapat menciptakan loyalitas pasien pada suatu klinik.

Melihat besarnya potensi pasar diatas, klinik perlu mengupayakan agar pasien peserta asuransi kesehatan maupun karyawan suatu perusahaan menjadi pasien yang memiliki loyalitas pada klinik tersebut. Upaya menciptakan pasien yang loyal merupakan hal penting dalam usaha jasa pelayanan kesehatan.

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

Loyalitas pasien dapat terlihat dari kemauan pasien untuk menggunakan kembali jasa pelayanan kesehatan yang sama setiap kali pasien membutuhkan serta kesediaan pasien merekomendasikan fasilitas pelayanan kesehatan tersebut kepada pihak lain.

Dengan adanya pasien yang loyal, fasilitas pelayanan kesehatan tidak hanya mampu mendapatkan pasien dan mempertahankan pasien untuk tidak beralih, akan tetapi dapat menumbuhkan jumlah pasien yang ada, sehingga berdampak positif terhadap profitabilitas usaha melalui penghematan biaya promosi dan kontinuitas pendapatan.

Tjiptono, dkk (2008:37-38) mengatakan bahwa kepuasan pelanggan, kualitas layanan dan loyalitas pelanggan merupakan tiga elemen kunci yang menentukan kesuksesan konsep pemasaran; kepuasan dapat dipandang sebagai salah satu dimensi kinerja pasar, peningkatan kepuasan pelanggan berpotensi mengarah pada pertumbuhan penjualan jangka panjang dan jangka pendek, serta pangsa pasar sebagai hasil pembelian ulang.

Tjiptono dan Chandra (2011:163) mengungkapkan kesimpulan sejumlah riset empiris bahwa kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan, minat pembelian ulang dan komunikasi getok tular berkaitan positif dengan persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa sebuah organisasi.

Parasuraman et.al. (1985) *didalam* Tjiptono (2012:157) menyatakan bahwa faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan adalah layanan yang diharapkan pelanggan (*expected service*) dan persepsi terhadap layanan (*perceived service*). Apabila *perceived service* sesuai dengan *expected service*, maka kualitas

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

layanan bersangkutan akan dinilai baik atau positif. Jika *perceived service* melebihi *expected service*, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya apabila *perceived service* lebih jelek dibandingkan *expected service,* maka kualitas layanan dipersepsikan negatif atau buruk.

Kualitas layanan yang diberikan minimal harus dapat memenuhi harapan pelanggan atau bahkan melebihi harapan pelanggan dengan mengacu pada pengertian kualitas layanan yang disampaikan oleh Parasuraman, et.al (1988: 17;23) yaitu seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang diterima. Selanjutnya, dimensi kualitas layanan yang dapat dijadikan acuan untuk menilai kualitas layanan terdiri dari: (1) keandalan/ *reliability* merupakan aspek yang meliputi ketrampilan dan kecakapan karyawan dalam hal ini tenaga kesehatan dan non kesehatan di dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat serta memuaskan; (2) daya tanggap/ *responsiveness* adalah kemampuan untuk membantu dan melayani pelanggan serta pelayanan yang cepat dan tanggap terhadap kebutuhan para pelanggan; (3) jaminan/*assurance* meliputi kemampuan dan pengetahuan tenaga kesehatan dan non kesehatan dalam memenuhi kebutuhan pasien; (4) empati/*empathy* yaitu pemberian pengertian dan perhatian khusus kepada pasien. (5) bukti fisik/*tangible* seperti tampilan fasilitas fisik yang meliputi peralatan, *lay out*, dan perlengkapan ruangan serta hal-hal yang dapat diamati dengan mudah oleh pelanggan dalam hal ini pasien.

Dalam konteks kualitas produk/jasa dan kepuasan pelanggan, terdapat semacam konsensus bahwa ekspektasi pelanggan (*customer expectation*)

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

memainkan peran penting sebagai standar pembanding dalam mengevaluasi kualitas maupun kepuasan. Dalam hal ini, kinerja aktual sebuah produk (barang atau jasa) setelah pelanggan membeli atau mengkonsumsinya dibandingkan dengan ekspektasi pra-pembelian untuk menentukan apakah kualitas layanannya baik atau buruk (Tjiptono, 2012:159). Pada industri jasa layanan kesehatan, Supriyanto dan Ernawaty (2010:310) mengatakan kepuasan pelanggan menurut model kebutuhan ialah suatu keadaan ketika kebutuhan, keinginan dan harapan pasien dapat dipenuhi melalui produk/jasa yang dikonsumsi. Oleh karena itu, kepuasan pasien adalah rasio kualitas yang dirasakan oleh pasien dibagi dengan kebutuhan, keinginan dan harapan pasien.

Tjiptono (2012:153) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan berdampak pada terciptanya loyalitas pelanggan, rintangan beralih (*switching barriers*), dan biaya beralih (*switching cost*). Sementara itu Griffin (2005:31) mengatakan bahwa pelanggan yang loyal adalah orang yang: (a) melakukan pembelian berulang secara teratur; (b) membeli antarlini produk dan jasa; (c) mereferensikan kepada orang lain; (d) menunjukkan kekebalan terhadap tarikan dari pesaing.

Harapan pelanggan terhadap jasa lebih banyak dipengaruhi oleh pengalaman sebelumnya sebagai pelanggan dengan penyedia jasa tertentu, dengan jasa pesaing dalam industri yang sama, atau dengan jasa terkait dalam industri yang berbeda. Apabila pelanggan tidak memiliki pengalaman pribadi yang relevan, pelanggan mungkin akan mendasarkan harapan pra-pembeliannya pada

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

faktor-faktor seperti iklan atau cerita dari mulut ke mulut (Lovelock dan Wright, 2007:93).

Penelitian ini ditujukan untuk: (1) menganalisis apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien; (2) menganalisis apakah tingkat kepuasan memberikan implikasi terhadap loyalitas pasien; (3) menganalisis apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas pasien.

METODE

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rekanan di Klinik "AN" Bandung, sebuah fasilitas pelayanan kesehatan dengan layanan medik dasar (klinik umum, klinik gigi), layanan spesialistik, apotek, dan laboratorium.

Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian populasi pasien rekanan yang telah menggunakan jasa pelayanan di Klinik "AN" Bandung. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan *proportionate stratified random sampling*, dan dilakukan pembatasan atas kriteria pasien yang dapat dijadikan sampel, yakni:

a. Pasien dari kelompok rekanan yang telah berkunjung minimal 2 kali.
b. Pasien dapat berkomunikasi dengan baik.
c. Pasien anak-anak diwakili oleh orang tua atau keluarga.
d. Pasien bukan karyawan atau keluarga karyawan.

Untuk menghitung ukuran sampel dari populasi yang diketahui jumlahnya menggunakan rumus (Sugiyono, 2010:124) sebagai berikut:

Rumus $$s = \frac{\lambda^2.N.P.Q}{d^2(N-1)+ \lambda^2.P.Q}$$

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

λ^2 dengan dk=1, taraf kesalahan 10%, P=Q=0,5, d=0,05,

s = jumlah sampel

N = jumlah populasi

Populasi penelitian berstrata menurut kelompok pasien, maka jumlah sampel masing-masing kelompok pasien rekanan adalah:

a. Pasien jamsostek = 95

b. Pasien inhealth = 94

c. Pasien asuransi = 29

d. Pasien kontraktor = 21

Total = **239**

Dalam penelitian ini dilakukan pula pengambilan informasi biodata dan karakteristik pasien, akan tetapi informasi tersebut bukan merupakan variabel yang diteliti tetapi hanya digunakan untuk kepentingan administrasi dan mengetahui karakteristik calon responden. Biodata pasien terdiri dari: nama, jenis kelamin, tanggal lahir, alamat, status pernikahan, jumlah anak, pekerjaan.

Penelitian ini merupakan penelitian observasional menggunakan metode survei dengan dimensi waktu *one shoot cross sectional*. Jenis penelitian adalah deskriptif kuantitatif yang akan menguji pengaruh kualitas pelayanan pada lima dimensi utama kualitas jasa yang terdiri dari keandalan/*reliability*, daya tanggap/ *responsiveness*, jaminan/*assurance*, empati/*empathy*, dan bukti fisik/*tangible* terhadap kepuasan serta implikasinya terhadap loyalitas pasien rekanan pada Klinik "AN" Bandung.

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

Operasionalisasi variabel-variabel penelitian terlihat pada Tabel 1 berikut:

Tabel 1 Operasionalisasi Variabel

Variabel dan Indikator		
Variabel Bebas: Kualitas Layanan (x_1) - Kualitas layanan adalah seberapa besar perbedaan antara kinerja dan harapan pasien atas layanan yang diterima. - Pengukuran dilakukan atas dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik.		
$x_{.1.1}$	**Keandalan** Kemampuan klinik memberi layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.	
	Indikator A1	Kesesuaian antara pelayanan kesehatan yang diberikan dengan pelayanan kesehatan yang dijanjikan oleh klinik (klinik umum, gigi, spesialis, dan laboratorium) kepada pasien
	Indikator A2	Keandalan dokter dalam melakukan anamnesa, pemeriksaan fisik, pemeriksaan penunjang, penetapan diagnosa, dan pemberian terapi obat pada pasien
	Indikator A3	Klinik memberikan pelayanan secara tepat dimulai dari proses pendaftaran pasien, administrasi rekam medis, pemeriksaan medis, penyerahan obat, dan pembayaran
	Indikator A4	Ketepatan hari dan jam pelayanan serta waktu kedatangan dokter sesuai jadwal pelayanan yang dijanjikan klinik
	Indikator A5	Kemampuan klinik untuk tetap melaksanakan pelayanan tanpa kesalahan
$x_{1.2}$	**Dimensi Daya Tanggap** Kemampuan klinik memberi layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan	
	Indikator T 6	Kemampuan klinik untuk menginformasikan kepada pasien tentang kepastian waktu penyampaian pelayanan pemeriksaan medis, dan penyerahan obat
	Indikator T7	Waktu tunggu panggilan dokter, waktu konsultasi, dan waktu tunggu obat yang wajar
	Indikator T8	Kesediaan dokter/perawat/petugas apotek untuk memberikan informasi yang mudah dimengerti pasien
	Indikator T9	Dokter/perawat/petugas apotek selalu memiliki waktu dan sigap dalam menanggapi permintaan pasien
$x_{1.3}$	**Dimensi Jaminan** Meliputi pengetahuan, kompetensi, kesopanan, keramahan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki dokter/perawat/petugas apotek yang dapat menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan pasien pada klinik.	
	Indikator J10	Sikap dan perilaku dokter/perawat/petugas apotek yang mampu menumbuhkan kepercayaan pasien kepada klinik
	Indikator J11	Konsistensi dokter/perawat/petugas apotek selalu bersikap sopan, santun, dan ramah terhadap pasien
	Indikator J12	Pengetahuan dan ketrampilan dokter/perawat/ petugas apotek yang memadai dalam melaksanakan pekerjaannya
	Indikator J13	Selalu siap membantu pasien
	Indikator J13A	Memiliki dokter/perawat/petugas apotek yang mampu memberi pelayanan terbaik untuk keselamatan dan kesembuhan pasien

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

Tabel 1 Operasionalisasi Variabel (lanjutan)

Variabel dan Indikator		
$x_{1.4}$	**Dimensi Empati:** Meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman terhadap kebutuhan individual para pasien.	
	Indikator E14	Klinik memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasien
	Indikator E15	Kepedulian dokter/perawat/petugas apotek terhadap keluhan pasien dan keluarganya
	Indikator E16	Dokter/perawat/petugas apotek selalu mengutamakan kepentingan terbaik pasien tanpa membedakan status sosial
	Indikator E17	Pemahaman dokter/perawat/petugas apotek terhadap kebutuhan pasien
	Indikator E18	Hari dan jam pelayanan klinik yang nyaman bagi pasien
$x_{1.5}$	**Dimensi Bukti Fisik:** Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan medis dan non medis, pegawai, dan sarana komunikasi.	
	Indikator F19	Kelengkapan dan kesiapan peralatan medis dan non medis yang dimiliki klinik
	Indikator F20	Penampilan, penataan, dan kenyamanan (kebersihan dan kerapihan), bangunan dan ruangan klinik
	Indikator F21	Penampilan dokter/perawat/petugas apotek yang rapi, bersih dan profesional
	Indikator F22	Daya tarik visual atas desain papan nama klinik, papan informasi layanan, leaflet, kartu berobat, dan informasi lainnya yang dimiliki klinik
Variabel Bebas: Tingkat Kepuasan (x_2) - Kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap harapan (Kotler dan Keller, 2009:138).		
Indikator K1		Merasa puas atas pengetahuan dan ketrampilan dokter dalam melakukan pemeriksaan
Indikator K2		Merasa puasa atas waktu tunggu layanan
Indikator K3		Pelayanan klinik secara keseluruhan memuaskan
Variabel Terikat: Tingkat Kepuasan (x_2) - Pengertian dan pengukuran variabel kepuasan sebagai variabel terikat sama dengan kepuasan sebagai variabel bebas.		
Variabel Terikat: Loyalitas (y) - Loyalitas adalah kesediaan pelanggan untuk: a) melakukan pembelian ulang secara teratur; b) membeli antarlini produk dan jasa; c) merekomendasikan kepada orang lain; (d) menunjukkan kekebalan terhadap tarikan dari pesaing (Griffin, 2005:31).		
Indikator L1		Pemeriksaan rawat jalan berulang
Indikator L2		Pembelian antarlini produk
Indikator L3		Rekomendasikan pada orang lain
Indikator L4)		Kekebalan terhadap tarikan dari pesaing

Skala pengukuran untuk seluruh variabel adalah skala ordinal, format jawaban atas kuesioner masing-masing dimensi adalah skala *likert* dengan 5 tingkatan.

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

Sumber data primer diperoleh secara langsung berupa jawaban pasien atas kuesioner, sedangkan data sekunder diperoleh melalui pengumpulan data dari lokasi penelitian, hasil penelitian terdahulu, dan data lain yang berhubungan dengan penelitian.

Atas seluruh item pertanyaan dalam kuesioner, dilakukan pengujian validitas yang ditujukan untuk mengukur *valid* tidaknya suatu item pernyataan, dan pengujian reliabilitas untuk mengukur konsisten tidaknya jawaban seseorang terhadap item-item pernyataan didalam sebuah kuesioner. Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas dan validitas variabel-variabel penelitian dengan menggunakan program SPSS Statistics 17,0 diperoleh nilai Croanbach's Alpha 0,927>0,60 sehingga dapat dikatakan bahwa variabel-variabel penelitian adalah *reliable* dan *valid* terkecuali untuk variabel L4 tidak *valid*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

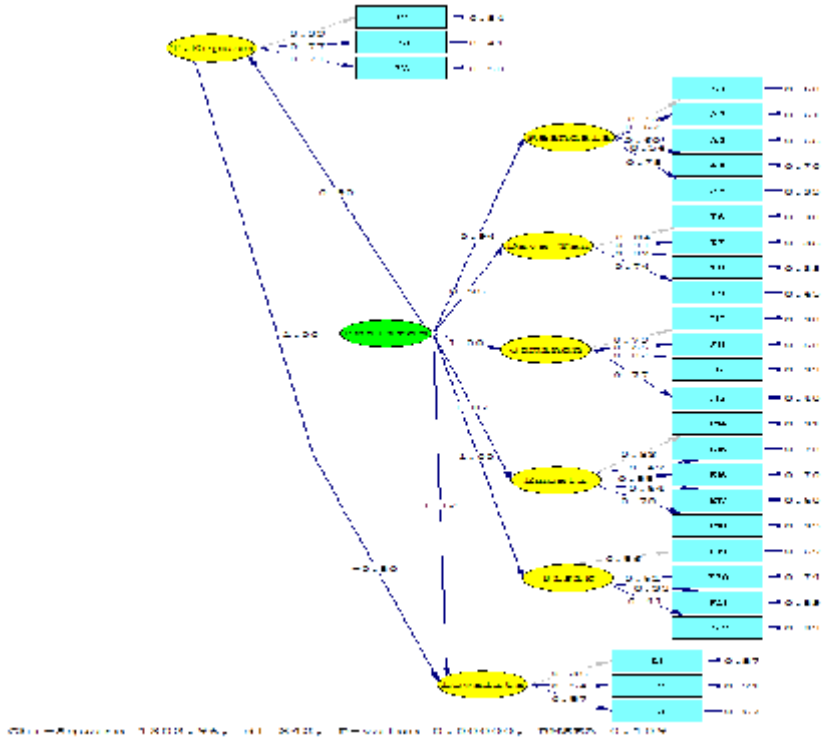
Pada penelitian ini pengujian dan estimasi hubungan antar variabel dilakukan dengan menggunakan teknik statistika *Structural Equation Model* (SEM) dengan *software* LISREL 8.70.

Model Struktural

Model struktural hasil analisis data penelitian terlihat pada Gambar 1. Hasil analisis pengukuran tingkat kedua ($2^{nd}CFA$) memperlihatkan bahwa semua variabel laten pertama yang terdiri dari keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik ternyata signifikan dalam mengukur kualitas layanan dimana bobot faktor (*factor loading*) sangat baik (>0,7).

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

Gambar 1. Model Struktural



Dari kelima dimensi kualitas layanan, ternyata dimensi empati paling mampu merefleksikan kualitas layanan dibandingkan dimensi lainnya dengan *factor loading* sebesar 1,02. Koefisien determinasi (R^2) sebesar 1,04 atau indikator ini memberikan kontribusi sebesar 104% terhadap kualitas layanan. Pada dimensi empati ternyata indikator E14 yaitu memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasien dan indikator hari dan jam pelayanan yang nyaman (E18) masing-masing memiliki kontribusi terhadap dimensi empati sebesar 69% dan 61%. Sementara itu dimensi keandalan dengan *factor loading* 0,94 merupakan dimensi yang dinilai paling rendah untuk merefleksikan kualitas layanan di Klinik AN Bandung dalam sudut pandang pasien rekanan.

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

Pengujian Hipotesis

Hasil pengolahan data menyangkut pengaruh kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan terlihat pada Tabel 2 berikut ini:

Tabel 2 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rekanan Klinik "AN" Bandung

Model struktural	Taksiran Parameter	t_{hitung}	Ket
Kualitas Layanan terhadap Tingkat Kepuasan	0,90	5,76*	H_0 Ditolak

*signifikan pada α=0,05 Sumber: pengolahan Lisrel 8.70

Hasil perhitungan menghasilkan koefisien regresi sebesar 0,90 yang artinya bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,81 sehingga sumbangan kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan adalah sebesar 81,0%. Nilai t_{hitung} sebesar 5,76 menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} > nilai t_{tabel} 1, 96 untuk α=0.05. Dengan demikian hipotesis *null* ditolak (H_1 diterima).

Hasil pengolahan data mengenai pengaruh tingkat kepuasan terhadap loyalitas terlihat pada Tabel 3 berikut ini:

Tabel 3 Pengaruh Tingkat Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Rekanan pada Klinik "AN" Bandung

Model struktural	Taksiran Parameter	t_{hitung}	Ket
Tingkat kepuasan terhadap loyalitas pasien rawat jalan pada Klinik A Bandung	-0,80	1,65*	H_0 Diterima

*signifikan pada α=0,05 Sumber: pengolahan Lisrel 8.70

Hasil perhitungan menghasilkan koefisien regresi sebesar -0,80 yang artinya bahwa tingkat kepuasan berpengaruh negatif terhadap loyalitas. Nilai $\mathbf{t_{hitung}}$

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

sebesar -1,65 menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} <nilai t_{tabel} untuk α=0.05. Dengan demikian maka hipotesis *null* diterima (H_1 ditolak).

Diterimanya hipotesis *null* atau tidak adanya pengaruh tingkat kepuasan terhadap loyalitas pasien rekanan pada Klinik "AN" Bandung, diduga karena telah terjalinnya kerjasama antara Klinik AN Bandung dan perusahaan asuransi maupun kontraktor yang mengakibatkan pasien sedikit memiliki peluang untuk memilih fasilitas layanan kesehatan.

Hasil pengolahan data mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas terlihat pada Tabel 4 berikut:

Tabel 4. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pasien Rekanan pada Klinik "AN" Bandung

Model struktural	Taksiran Parameter	t_{hitung}	Ket
Kualitas layanan terhadap loyalitas pasien rawat jalan pada Klinik A Bandung	1,12	2,31*	H_0 Ditolak

*signifikan pada α=0,05 Sumber: pengolahan Lisrel 8.70

Hasil perhitungan menghasilkan koefisien regresi sebesar 1,12 yang artinya bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap loyalitas. Nilai $\mathbf{t_{hitung}}$ 2,31 > nilai t_{tabel} 1, 96 untuk α=0.05. Dengan demikian maka hipotesis *null* ditolak (H_1 diterima).

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1) Kualitas layanan yang terdiri dari dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik berkontribusi sebesar 81,0% terhadap tingkat kepuasan pasien rekanan Klinik "AN" Bandung.

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

2) Tingkat kepuasan tidak berkontribusi terhadap loyalitas pasien rekanan pada Klinik "AN" Bandung.
3) Kualitas layanan berkontribusi sebesar 125,4% terhadap loyalitas pasien rekanan pada Klinik "AN" Bandung.

Saran

1) Adanya penelitian lebih lanjut untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pasien rekanan suatu klinik melakukan pemeriksaan secara berulang, selain faktor kualitas layanan dan tingkat kepuasan.
2) Hasil penelitian dan analisa hasil penelitian ini memiliki berbagai keterbatasan dalam hal: a) terdapat beberapa variabel indikator yang kurang merefleksikan variabel latennya; b) ukuran-ukuran derajat kecocokan dari model struktural hasil penelitian tidak memenuhi *cut off value* sehingga dapat dikemukakan bahwa model penelitian ini tidak *fit*; c) dalam penelitian ini tidak dilakukan modifikasi model; d) terdapat hasil pengujian hipotesis yang ditolak maka penulis menyatakan bahwa hasil penelitian ini hanya dapat diberlakukan pada kasus yang terjadi di Klinik AN Bandung dan tidak dapat berlaku secara umum.

UCAPAN TERIMA KASIH

Pada kesempatan ini penulis menghaturkan terima kasih kepada:

1) Dr. Ir. Deden A Wahab Sya'roni,MSi, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Fakultas Pasca Sarjana Universitas Komputer Indonesia serta selaku Pembimbing.

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

2) Pimpinan Klinik "AN" Bandung beserta seluruh staf yang telah memberikan kesempatan dan membantu penulis dalam melakukan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2011. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 028/MenKes/Per/2011 Tentang Klinik*.

Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty*. Jakarta: Penerbit Erlangga.

Lovelock, Christopher H & Wright, Lauren L. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT. Indeks.

Parasuraman, A, Zeithaml, Valarie A & Berry, Leonard L. 1988. SERVQUAL: a Multiple Item Scale for Measuring Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, Vol.64, No.1, 12-40.

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Penerbit Alfabeta.

Supriyanto, S & Ernawaty. 2010. *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Tjiptono, Fandy & Chandra, Gregorius. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Tjiptono, Fandy, Chandra, Gregorius & Adriana, Dadi. 2008. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional