

# ANALISIS PENGARUH KINERJA PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN DENGAN KEPUASAN PASIEN SEBAGAI VARIABEL MODERASI PADA RUMAH SAKIT UMUM ISLAM YAKSSI GEMOLONG, SRAGEN

Desi Ratnawati <sup>1)</sup>

Edi Wibowo <sup>2)</sup>

Setyaningsih Sri Utami <sup>3)</sup>

1,2,3) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Slamet Riyadi Surakarta

e-mail: <sup>1)</sup> ratnawatidesi17@yahoo.com

<sup>2)</sup> ediwibowo58@gmail.com

<sup>3)</sup> u.setya@yahoo.co.id

## ABSTRACT

*The objective of the research are to analyses (1) the effect of service performance to patient loyalty of RSUI Yakssi Gemolong. (2) the effect of patient satisfaction to patient loyalty of RSUI Yakssi Gemolong. (3) the effect of patient satisfaction in moderation the service performance to patient loyalty of RSUI Yakssi Gemolong. Population of this research is all of RSUI Yakssi Gemolong patients during Desember 2015, and taken a sample of 70 respondents. Data collection technique used questionnaire that through stages of testing the validity dan reliability test. Test requirements regression using classic assumption test. Data were analyzed using absolute difference test. The conclusion of each hypothesis test results show that (1) the service performance does not have a significant effect to patient loyalty of RSUI Yakssi Gemolong, is proven by probability value of t test result  $0,08 > 0,05$ . (2) patient satisfaction have a significant effect to patient loyalty of RSUI Yakssi Gemolong, , is proven by probability value of t - test result  $(0,000) < 0,05$ . (3) patient satisfaction does not moderated the service performance to patient loyalty of RSUI Yakssi Gemolong, it is proven by probability value of absolute difference test result  $0,155 > 0,05$ .*

**Keywords:** *service performance, patient satisfaction, patient loyalty*

## PENDAHULUAN

Kesehatan yang baik merupakan hal pokok yang harus dimiliki manusia untuk melakukan setiap kegiatan sehari-hari. Seiring dengan semakin tingginya kesadaran masyarakat akan kesehatan maka berbagai jenis jasa pelayanan kesehatan pun semakin beragam. Salah satu yang mengembangkan jenis pilihan jasa kesehatannya adalah rumah sakit. Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Semakin ketatnya persaingan dalam bidang jasa khususnya pada rumah sakit, menyebabkan setiap rumah sakit harus tetap memberikan tingkat kepedulian, profe-

sionalisme dan kompetensi yang maksimal untuk mencerminkan kualitas layanan terbaik. Kualitas layanan yang diberikan dapat mempengaruhi hasil produk yang sangat menentukan tingkat kesehatan masyarakat, oleh karena itu, sebagai salah satu perusahaan sektor industri jasa perhatian terhadap kualitas menjadi suatu keharusan untuk dilaksanakan.

Berkembangnya jumlah rumah sakit banyak menjadikan masyarakat memiliki banyak pilihan khususnya masyarakat sragen dalam menentukan rumah sakit mana yang mereka pilih. Masyarakat akan memilih rumah sakit yang mereka pandang memberikan kinerja pelayanan yang baik sehingga dengan kinerja yang baik akan memberi kepuasan kepuasan pada pasien.

Kualitas memberikan dorongan khusus bagi para pasien rumah sakit untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan atau rumah sakit. Ini memungkinkan rumah sakit untuk memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan pasien yang pada gilirannya rumah sakit akan dapat meningkatkan kepuasan pasien. Apabila suatu rumah sakit mampu menciptakan kepuasan pasiennya, maka akan terciptalah loyalitas pada pasien.

Rumah Sakit Umum Islam Yakssi merupakan salah satu rumah sakit yang berada di Sragen, saat ini melayani pasien dengan jenis pelayanan rawat jalan, rawat inap dan pelayanan penunjang. Rumah Sakit Umum Islam Yakssi termasuk kategori rumah sakit kecil dibanding rumah sakit yang berada di Surakarta seperti: Rumah Sakit PKU Muhammadiyah, Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Moewardi dan lain sebagainya. Meskipun rumah sakit ini terbilang kecil tetapi sudah menjadi pilihan utama masyarakat sekitar.

Pelayanan yang berkualitas merupakan inti kelangsungan hidup sebuah rumah sakit. Pelayanan atau *service* yang optimal kepada pasien merupakan hal yang harus dimiliki setiap rumah sakit untuk bertahan dan memenangkan persaingan di masa depan. Terciptanya kualitas layanan tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan. Kualitas layanan ini pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya terjalinnya hubungan yang harmonis antara penyedia barang dan jasa dengan pasien, memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pasien dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi penyedia jasa tersebut.

Beberapa peneliti telah mengembangkan konsep dan pengukuran kualitas jasa atau pelayanan mengingat pentingnya aspek ini bagi sebuah rumah sakit. Salah satu kontributor yang digunakan dalam mengukur kualitas pelayanan adalah *SERVPERF* (*service performance*) yang dikembangkan oleh Cronin dan Taylor pada tahun 1992. Skala ini menyatakan bahwa ukuran pelayanan adalah kinerja dari pelayanan yang diterima konsumen. Konsumen hanya dapat menilai kualitas dari pelayan

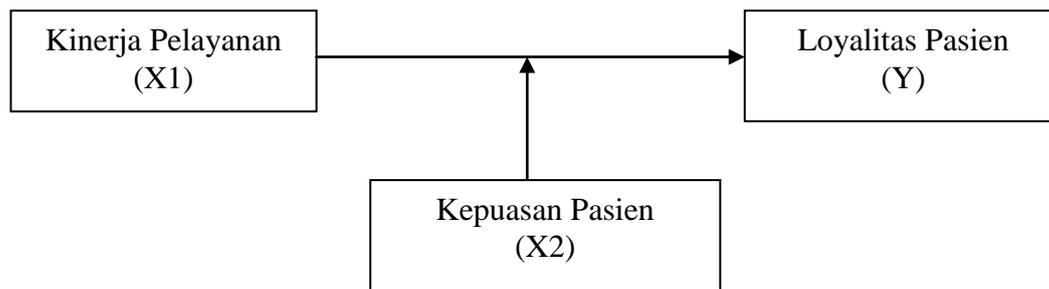
yanan yang benar-benar mereka rasakan dan bila merasa puas dengan layanan yang diterima maka akan menjadi loyal terhadap produsen (Cronin dan Taylor, 1992).

Menurut Philip Kotler (2002: 42) "Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya". Tercapainya kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan utama yang ingin dicapai setiap rumah sakit, karena dengan terciptanya kepuasan pasien ini, diharapkan pasien tersebut akan loyal pada rumah sakit tersebut.

Loyalitas merupakan sebuah perilaku dimana pengalaman pembelian produk yang dijadikan acuannya atau menjadi tolok ukurnya, jika seorang konsumen puas terhadap sebuah produk/ jasa maka ada kemungkinan besar konsumen tersebut akan melakukan pembelian ulang atau akan menggunakan produk dengan merek tersebut terus-menerus dan bahkan merekomendasikan produk/jasa tersebut kepada orang lain. Sebaliknya jika seorang konsumen merasa bahwa produk/ jasa tidak sesuai dengan harapannya maka konsumen tersebut tidak akan membeli kembali produk tersebut atau yang lebih buruk adalah konsumen tersebut akan memberitahukan orang lain untuk tidak menggunakan produk tersebut. Sama halnya dengan pasien Rumah Sakit Umum Islam Yakssi, meskipun tidak ada pasien yang ingin kembali ke rumah sakit tersebut tetapi apabila pelayanan yang diterima memuaskan maka kemungkinan promosi *word of mouth* dari pasien yang pernah dirawat akan semakin besar.

Menurut Griffin (2008: 5) Loyalitas adalah pembentukan sikap dan pola perilaku seorang konsumen terhadap pembelian dan penggunaan produk merupakan hasil dari pengalaman mereka sebelumnya.

Penelitian ini bertujuan menganalisis (1) Menganalisis signifikansi pengaruh kinerja pelayanan terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Umum Islam Yakssi Gemolong, Sragen. (2) Menganalisis signifikansi pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Umum Islam Yakssi Gemolong, Sragen. (3) Menganalisis pengaruh kinerja



Gambar 1: Kerangka Pemikiran

pelayanan terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Islam Yakxi Gemolong, Sragen yang di moderasi kepuasan pasien.

### Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran digambarkan seperti pada gambar 1 di atas:

Keterangan:

Variabel Independen : Kinerja Pelayanan (X1)

Variabel Moderasi : Kepuasan Pasien (X2)

Variabel Dependen : Loyalitas Pasien (Y)

### Hipotesis

H<sub>1</sub> : Kinerja pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Umum Islam Yakxi Gemolong, Sragen.

H<sub>2</sub> : Kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Islam Yakxi Gemolong, Sragen.

H<sub>3</sub> : Kepuasan pasien memoderasi kinerja pelayanan terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Umum Islam Yakxi Gemolong, Sragen.

### METODE PENELITIAN

#### Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini seluruh Pasien Rumah Sakit Umum Islam Yakxi Gemolong, Sragen pada bulan Desember 2015 sebesar 354 pasien. Pengambilan sampel disesuaikan dengan teori Roscoe dalam Sugiyono (2007:74) bahwa ukuran sampel yang layak dalam penelitian minimal adalah 30 sampai 500. Maka jumlah sampel yang akan diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 70 sampel yang diambil dari seluruh jumlah populasi. Pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*.

### Definisi Operasional Variabel yang digunakan

#### 1. Kinerja Pelayanan

Kinerja Pelayanan adalah kinerja dari pelayanan yang diterima oleh pasien itu sendiri dan menilai kualitas dari pelayanan yang benar-benar mereka rasakan di Rumah Sakit Umum Islam Yakxi Gemolong, Sragen. Indikator yang digunakan dalam Kinerja pelayanan adalah dari lima dimensi kualitas pelayanan yang mengacu pada teori Fandy Tjiptono (2006: 70) yaitu

- Bukti fisik.
- Keandalan.
- Daya tanggap.
- Jaminan.
- Empati.

#### 2. Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa pasien yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan terhadap ekspektasi mereka.

Indikator-indikator variabel kepuasan pasien dalam penelitian ini mengacu pada teori yang dikemukakan oleh Philip kotler (2007: 206) meliputi:

- Puas terhadap kualitas pelayanan
- Merekomendasikan produk atau jasa kepada orang lain
- Memiliki keinginan untuk tidak berpindah ke produk/ jasa yang lain.
- Bangga menggunakan produk/ jasa yang digunakan.
- Puas terhadap hasil akhir produk/ jasa yang diterima.

#### 3. Loyalitas pasien

Loyalitas Pasien adalah tindakan dari pasien dimana mereka menggunakan jasanya disaat mereka membutuhkan atau bila da-

lam keadaan sakit akan berobat di Rumah Sakit Umum Islam Yakssi Gemolong, Sragen. Indikator-indikator variabel loyalitas pasien dalam penelitian ini mengacu pada teori yang dikemukakan oleh Griffin (2005: 31) meliputi:

- a. Melakukan pembelian berulang secara teratur.
- b. Membeli antarini produk dan jasa.
- c. Menunjukkan kekebalan terhadap tarikan dari pesaing
- d. Mereferensikan kepada orang lain.
- e. Kepercayaan terhadap produk/ jasa

### Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data menggunakan daftar pertanyaan kepada pasien Rumah Sakit Umum Islam Yakssi Gemolong, Sragen. Dalam penelitian ini peneliti menyebarkan angket dan disertai alternatif jawaban dengan menggunakan skala Likert 5 poin yaitu Sangat Setuju (5), Setuju (4), Netral (3), Tidak Setuju (2), Sangat Tidak Setuju (1).

### Pengujian Data

Untuk menguji kualitas data dilakukan uji validitas dan reliabilitas instrumen menggunakan rumus Korelasi Pearson dan *Cronbach Alpha*.

### Teknik Analisis Data

1. Uji Asumsi Klasik, dilakukan melalui 4 uji yaitu uji multikolinearitas, uji auto-korelasi, uji heteroskedastisitas, dan uji normalitas.
2. Pengujian hipotesis 1 dan 2 menggunakan analisis regresi linear berganda bertujuan untuk mengetahui (1) pengaruh kinerja pelayanan ( $X_1$ ) terhadap loyalitas pasien ( $Y$ ). (2) pengaruh kepuasan ( $X_2$ ) terhadap loyalitas pasien ( $Y$ ). Dalam analisis ini ada persamaan sebagai berikut (Djarwanto Ps dan Pangestu Subagyo, 2006: 299)
 
$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$
3. Pengujian hipotesis 3 menggunakan uji selitih mutlak yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh kinerja pelayanan terhadap loyalitas pasien yang dimoderasi oleh kepuasan pasien.

## HASIL PENELITIAN

### Analisis Karakteristik Responden

Analisis data ini menggunakan analisis persentase yang digunakan untuk mengetahui persentase reseponden berdasarkan karakteristiknya seperti tabel 1 berikut:

**Tabel 1: Karakteristik Responden**

Karakteristik	Keterangan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki – laki	28	40
	Perempuan	42	60
	Total	70	100
Pendidikan	SD	30	42,8
	SMP	18	25,7
	SMA	14	20
	Diploma	6	8,5
	Sarjana	2	2,8
	Total	70	100
Pekerjaan	PNS	6	8,6
	Wiraswasta	10	14,3
	Pegawai Swasta	10	14,3
	Pedagang	19	27,1
	Lainnya	25	35,7
	Total	70	100

Sumber: Data yang diolah, 2016

**Tabel 2: Hasil Uji Asumsi Klasik**

Uji Asumsi Klasik	Hasil Uji	Kesimpulan
Uji multikolinearitas	<i>Tolerance</i> (0,488) > 0,1 VIF (2,049) < 10	Tidak ada multikolinearitas
Uji autokorelasi	p (0,465) > 0,05	Tidak ada autokorelasi
Uji heteroskedastisitas	p (0,634; 0,647) > 0,05	Tidak ada heteroskedastisitas
Uji normalitas	p (0,712) > 0,05	Residual normal

Sumber: Data Primer diolah, 2016

**Tabel 3: Pengaruh Kinerja Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien**

Variabel Independen	B	t <sub>hitung</sub>	Sig.	Keterangan
Kinerja Pelayanan (X <sub>1</sub> )	0,195	1,730	0,888	Tidak Signifikan
Kepuasan Pasien (X <sub>2</sub> )	0,593	5,322	0,000	Signifikan

F : 45,593  
Adjusted R: 0,564

Sumber: Data Primer diolah, 2016

### Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Jumlah butir pertanyaan instrumen kuesioner dalam penelitian ini semuanya adalah 15 butir, dengan rincian instrumen kinerja pelayanan (X<sub>1</sub>) sebanyak 5 butir, instrumen kepuasan pasien (X<sub>2</sub>) sebanyak 5 butir, instrumen loyalitas pasien sebanyak (Y) 5 butir. Melalui uji Korelasi *Pearson* menunjukkan semua butir valid, ditunjukkan dengan *p value* < 0,05.

Hasil uji reliabilitas diketahui bahwa *Cronbach Alpha* menunjukkan bahwa seluruh instrumen reliabel ditunjukkan dengan nilai *Cronbach Alpha* (0,733; 0,748; 0,742) > 0,60.

### Hasil Uji Asumsi Klasik

Hasil uji asumsi klasik semua variabel dalam penelitian ini dinyatakan lolos uji multikolinearitas, uji autokorelasi, uji heteroskedastisitas, dan uji normalitas, seperti pada tabel 2 berikut:

### Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Uji regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh kinerja pelayanan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien diperoleh hasil seperti berikut:

$$Y = 2,927 + 0,195X_1 + 0,593X_2$$

Dari persamaan regresi linear berganda tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

a = 2,927 adalah konstanta, yang artinya apabila kinerja pelayanan dan variabel kepuasan pasien sama dengan nol (0), maka loyalitas pasien akan meningkat atau positif.

b<sub>1</sub> = 0,195 adalah koefisien regresi variabel kinerja pelayanan, hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien. Artinya apabila kinerja pelayanan di Rumah Sakit Umum Islam Yakssi Gemolong, Sragen semakin baik, maka pasien akan loyal dan tidak ragu untuk kembali apabila memerlukan pelayanan kesehatan.

b<sub>2</sub> = 0,593 adalah koefisien regresi variabel kepuasan pasien, hal ini menunjukkan bahwa variabel kepuasan pasien berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien. Artinya apabila kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Islam Yakssi Gemolong, Sragen semakin baik, maka pasienpun akan loyal atau kembali lagi jika membutuhkan pelayanan kesehatan.

### Pengujian Hipotesis

#### Uji Hipotesis 1

Hasil uji t pengaruh kinerja pelayanan

**Tabel 4: Pengaruh Kinerja Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien dengan Kepuasan Pasien sebagai Variabel Moderasi**

Variabel independen	B	$t_{hitung}$	P	Keterangan
ABSZx1_Zx2	,629	1,437	0,155	Tidak signifikan

Variabel Dependen: Loyalitas Pasien (Y)

Sumber: Data primer diolah, 2016

terhadap kepuasan pasien seperti pada tabel 3, diperoleh nilai  $t$  hitung 1,730 dan  $p$  value 0,088 > 0,05 yang berarti kinerja pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pasien. Dengan demikian hipotesis 1 yang berbunyi “Ada pengaruh yang signifikan kinerja pelayanan terhadap loyalitas pasien pada Rumah Sakit Umum Islam Yakssi Gemolong, Sragen” tidak terbukti kebenarannya.

### Uji Hipotesis 2

Hasil uji  $t$  pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien seperti pada tabel 3, diperoleh nilai  $t$  hitung 5,322 dan  $p$  value 0,000 < 0,05 yang berarti kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Dengan demikian hipotesis 2 yang berbunyi “Ada pengaruh yang signifikan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien pada Rumah Sakit Umum Islam Yakssi Gemolong, Sragen” terbukti kebenarannya.

### Hasil Uji F

Uji F digunakan untuk menguji apakah model yang digunakan dalam penelitian dengan tepat untuk menganalisis pengaruh kinerja pelayanan ( $X_1$ ) terhadap loyalitas pasien (Y) dengan kepuasan pasien ( $X_2$ ) sebagai variabel moderasi. Dari hasil Uji F diketahui bahwa Nilai F hitung sebesar 45,593 dengan  $p$  value 0,000 < 0,05. Maka  $H_0$  ditolak, artinya model ini tepat untuk memprediksi pengaruh kinerja pelayanan ( $X_1$ ) dengan kepuasan pasien ( $X_2$ ) sebagai variabel moderasi terhadap loyalitas pasien (Y).

### Hasil Uji Selisih Mutlak

Untuk menjawab hipotesis 3 digunakan uji selisih mutlak, hasil seperti pada tabel 4, diperoleh nilai  $t$  hitung sebesar 1,437 dengan

$p$  value 0,155 > 0,05 yang berarti kepuasan pasien tidak memoderasi pengaruh kinerja pelayanan terhadap loyalitas pasien. Dengan demikian hipotesis 3 yang berbunyi “kepuasan pasien memoderasi pengaruh kinerja pelayanan terhadap loyalitas pasien pada Rumah Sakit Umum Islam Yakssi Gemolong, Sragen” tidak terbukti kebenarannya.

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Tidak ada pengaruh yang signifikan Kinerja Pelayanan ( $X_1$ ) terhadap Loyalitas Pasien (Y). Maka hipotesis pertama yang menyatakan bahwa “Ada pengaruh yang signifikan kinerja pelayanan terhadap loyalitas pasien pada Rumah Sakit Umum Islam Yakssi Gemolong, Sragen” tidak terbukti kebenarannya. Hal tersebut ditunjukkan dengan  $p$  value 0,61 > 0,05.

Ada pengaruh signifikan Kepuasan pasien ( $X_2$ ) terhadap Loyalitas pasien (Y). Maka hipotesis kedua yang menyatakan bahwa “Ada pengaruh yang signifikan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien pada Rumah Sakit Umum Islam Yakssi Gemolong, Sragen” terbukti kebenarannya, hal tersebut ditunjukkan dari uji  $t$  dengan  $p$  value 0,000 < 0,05.

Kepuasan pasien tidak memoderasi pengaruh Kinerja Pelayanan terhadap Loyalitas pasien. Dengan demikian hipotesis ke 3 yang menyatakan bahwa “kepuasan pasien memoderasi pengaruh kinerja pelayanan terhadap loyalitas pasien pada Rumah Sakit Umum Islam Yakssi Gemolong, Sragen” terbukti kebenarannya, hal tersebut ditunjukkan dengan  $p$  value 0,155 > 0,05.

## DAFTAR PUSTAKA

- Cronin, J.J dan Taylor, S.A., 1992, “*Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension*”, *Journal of Marketing*, July (56): 55-68.
- Djarwanto Ps dan Pangestu Subagyo, 2006, *Statistika Induktif*, Edisi 5, BPFE, Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono, 2006, *Manajemen Pelayanan Jasa*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Griffin, 2005 , *Customer Loyalty Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, Alih Bahasa: Dwi Kartini Yahya dan Kawan kawan. Erlangga, Jakarta.
- \_\_\_\_\_ , 2008, *Customer Loyalty*, Menumbuhkan dan mempertahankan kesetiaan pelanggan, edisi terbaru , Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip, 2002, *Manajemen Pemasaran*, (Alih Bahasa Hendra Teguh dan Ronny A Rusli), Melenium, Prenhallindo, Jakarta.
- \_\_\_\_\_ , 2007, *Dasar-dasar Pemasaran*. Indeks Kelompok Gramedia. Jakarta.
- Sugiyono, 2007, *Statistika Penelitian dan Aplikasi dengan SPSS 14.0 For Windows*, Alfabeta, Bandung