

# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN PENGGUNA BPJS DENGAN KEPUASAN PASIEN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* DI POLIKLINIK RAWAT JALAN RSUI BANYU BENING BOYOLALI

Heri Sutanto <sup>1)</sup>

Alwi Suddin <sup>2)</sup>

Untung Sriwidodo <sup>3)</sup>

<sup>1, 2, 3)</sup> Program Studi Magister Manajemen Universitas Slamet Riyadi Surakarta  
e-mail: <sup>1)</sup> herisutanto.str.op@gmail.com

## ABSTRACT

*This study analyzed the impact of service quality on loyalty through satisfaction of patients on BPJS in Inpatient Hospital Banyu Bening Boyolali.. The purpose of this study was to analyze the impact of service quality on patient loyalty, analyze the influence of service quality on patient satisfaction, patient satisfaction to analyze the effect of patient loyalty, and analyze the impact of service quality on loyalty indirectly through patient satisfaction in patients on inpatient BPJS Hospital Banyu Bening Boyolali.. This type of research used in this study is descriptive and analytical. The samples in this study were 100 patients BPJS users in inpatient wards in hospitals Banyu Bening Boyolali. This study used path analysis techniques. The results of this study that the quality of service has an influence on patient loyalty, service quality has an influence on patient satisfaction, patient satisfaction has an influence on patient loyalty, and service quality has an indirect effect on patient loyalty through patient satisfaction.*

**Keywords:** *Quality of care, loyalty, patient satisfaction*

## PENDAHULUAN

Saat ini banyak tempat-tempat yang mulai menyediakan layanan kesehatan. Semakin banyak penyedia layanan kesehatan berarti semakin banyak pula pesaing yang muncul. Menghadapi persaingan di bidang layanan kesehatan ini, penyedia jasa pelayanan kesehatan dituntut untuk selalu memberikan layanan yang baik untuk meningkatkan kualitas pelayanannya supaya kepercayaan pasien selalu diberikan kepada penyedia pelayanan kesehatan sehingga dapat berdampak pada kepuasan pasien dan loyalitas pasien. Pihak penyedia jasa pelayanan kesehatan harus bisa memberikan informasi dan kebutuhan pasien supaya keinginan pasien dapat terpenuhi dan meningkatkan kepuasan pasien tersebut sehingga tercipta loyalitas pasien.

Menurut Tjiptono (2011: 485), loyalitas konsumen adalah pembelian ulang suatu merek secara konsisten oleh konsumen. Loyalitas merupakan istilah kuno yang secara tradisional telah digunakan untuk melukiskan kesetiaan konsumen terhadap suatu produk atau merek tertentu. Pelanggan yang puas akan dapat melakukan pembelian ulang (*repeat*) pada waktu yang akan datang dan pemberitahuan pada orang lain atas kinerja produk atau jasa yang dirasakan. Jadi, Loyalitas sendiri dapat diartikan sebagai suatu kesetiaan seseorang atas suatu produk atau jasa tertentu yang merupakan manifestasi dan kelanjutan dari kepuasan pasien dalam menggunakan fasilitas maupun jasa pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit serta untuk tetap menjadi pelanggan dari rumah sakit tersebut. Loyalitas menjadi suatu bukti bahwa konsumen

tersebut selalu menjadi pelanggan, yang memiliki kekuatan dan sikap positif terhadap rumah sakit.

Karakteristik dari loyalitas didasarkan pada keterikatan pelanggan terhadap rumah sakit yang diklasifikasi silang dengan pola pembelian ulang. Sedangkan eksistensi konsumen yang loyal, tidak hanya bersedia membeli ulang produk atau jasa ketika mereka membutuhkan, tetapi juga kesediaannya untuk merekomendasikan produk atau jasa tersebut kepada teman, anggota keluarga, dan kolega mereka. Keuntungan loyalitas bersifat jangka panjang dan kumulatif, di mana meningkatnya loyalitas pelanggan dapat menyebabkan profitabilitas yang lebih tinggi, retensi pegawai yang lebih tinggi, dan basis keuangan yang lebih stabil. Selain itu keuntungan lain dari loyalitas yakni dapat menurunkan biaya pemasaran, mempersingkat waktu dan biaya transaksi, menurunkan biaya *turn over*, dan *word of mouth* yang positif (Griffin, 2011: 11).

Permasalahan penting yang berhubungan dengan loyalitas pasien yang perlu diperhatikan oleh rumah sakit khususnya RSUI Banyu Bening Boyolali adalah kualitas layanan yang diukur dengan adanya bukti fisik baik dari pegawai maupun rumah sakit, keandalan dalam pelayanan, daya tanggap dari perawat maupun dokter, adanya jaminan baik keamanan maupun kelancaran dalam proses berobat, dan adanya empati yang diberikan pasien sehingga menciptakan suatu kepuasan.

Pernyataan yang senada juga diungkapkan oleh beberapa peeneliti. Berdasarkan penelitian oleh Fitriani (2014) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pasien. Hal yang sama juga disebutkan dalam penelitian oleh Ritna (2016), menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel loyalitas. Hal ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan bagi konsumen untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan atau rumah sakit. Namun masih terdapat perbedaan pendapat dari beberapa peniliti, Rowley & Dawes seperti yang dijelaskan oleh Darsono (2004: 163-173) menyatakan bahwa hubungan antara kepuasan dengan loyalitas tidak jelas. Buktinya Strauss & Neugaus yang dijelaskan oleh Darsono (2004: 163-173) menemukan bahwa sejumlah pelanggan yang mengekspresikan kepuasan masih berpindah merek. Hal ini mendorong penulis untuk meneliti lagi mengenai variabel ini dalam hubungannya dengan loyalitas pelanggan.

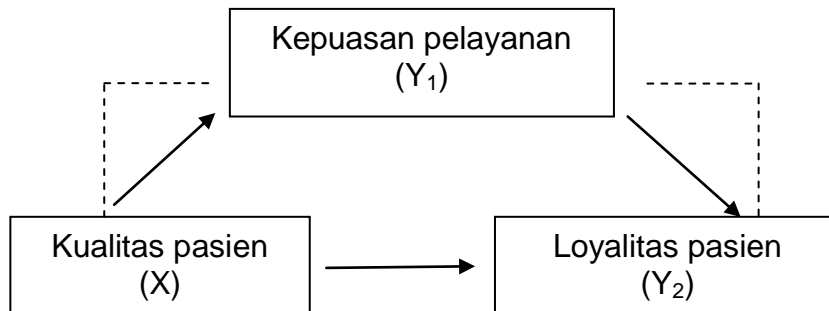
Untuk mencapai keberhasilan suatu rumah sakit tidak terlepas dari kualitas pelayanan saja tetapi harus memperhatikan kepuasan dari pasien. Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Selain itu Lupiyoadi (2016:249-250) juga menyatakan "pada dasarnya kepuasan dan ketidak puasan pelanggan atas produk akan berpengaruh pada pola perilaku selanjutnya setelah proses pembelian terjadi. Pelanggan yang mengalami kepuasan yang tinggi akan cenderung bertahan pada penyedia produk atau jasa saat ini". Jika kepuasan pasien sudah terpenuhi maka akan menguntungkan bagi rumah sakit yaitu menimbulkan loyalitas terhadap rumah sakit. Maka dari itu rumah sakit harus mempertahankan kepuasan pasien agar dapat menciptakan pasien yang loyal terhadap rumah sakit.

Tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini untuk menganalisis signifikansi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien pengguna BPJS di poliklinik rawat jalan RSUI Banyu Bening Boyolali. Menganalisis signifikansi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS di poliklinik rawat jalan RSUI Banyu Bening Boyolali. Menganalisis signifikansi pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien pengguna BPJS di poliklinik rawat jalan RSUI Banyu Bening Boyolali.

Menganalisis signifikansi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien pengguna BPJS di poliklinik rawat jalan RSUI Banyu Bening Boyolali.

### Kerangka Pemikiran

Berdasarkan tinjauan pustaka dan penelitian terdahulu, maka kerangka pemikiran kualitas pelayanan, loyalitas pasien dan kepuasan pasien sebagai variabel *intervening* dapat dilihat pada gambar:



Gambar 1 Kerangka Pemikiran

Keterangan:

X = variabel independen

Y<sub>1</sub> = variabel intervening

Y<sub>2</sub> = variabel dependen

—————▶ Pengaruh langsung

-----▶ Pengaruh tidak langsung

### LANDASAN TEORI DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

1. Kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien pengguna BPJS di poliklinik rawat jalan RSUI Banyu Bening Boyolali.

Menurut (Tjiptono, 2012: 157) mendefinisikan kualitas pelayanan secara sederhana, yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Artinya kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan atau lembaga tertentu untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau diinginkan berdasarkan kebutuhan pelanggan/pengunjung.

Penelitian sebelumnya oleh Fitriani (2014) yang menyatakan bahwa kualitas pelayan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Hal ini menunjukkan bahwa loyalitas pasien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Artinya semakin tinggi kualitas pelayanan maka akan mendorong pasien untuk loyal. Maka dapat ditarik kesimpulan sementara:

H1: Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS di poliklinik rawat jalan RSUI Banyu Bening Boyolali.

2. Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS di poliklinik rawat jalan RSUI Banyu Bening Boyolali.

Kualitas layanan pada prinsipnya adalah untuk menjaga janji pelanggan agar pihak yang dilayani merasa puas dan diungkapkan. Kualitas memiliki pengaruh yang

sangat signifikan dengan kepuasan pelanggan, yaitu kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalani ikatan pengaruh yang signifikan dengan organisasi pemberi layanan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan organisasi pemberi layanan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka.

Penelitian sebelumnya oleh Ritna (2014) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan membuat pasien puas. Maka dapat ditarik kesimpulan sementara:

H2: Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien pengguna BPJS di poliklinik rawat jalan RSUI Banyu Bening Boyolali.

3. Kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien pengguna BPJS di poliklinik rawat jalan RSUI Banyu Bening Boyolali.

Tjiptono (2011:24) menyatakan bahwa kepuasan dapat mengacu menjadi loyalitas, oleh karena itu maka perlu diciptakan adanya kepuasan, pelanggan akan menjadi loyal terhadap fasilitas pelayanan kesehatan. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pelayanan, peralatan atau fasilitas, pendidikan karyawan, penanganan keluhan pelanggan yang efektif. Penelitian sebelumnya oleh Suarjana (2014) yang menyatakan bahwa kepuasan pasien mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Maka dapat ditarik kesimpulan sementara:

H3: Kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien pengguna BPJS poliklinik rawat jalan RSUI Banyu Bening.

4. kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien pengguna BPJS di poliklinik rawat jalan RSUI Banyu Bening Boyolali.

penelitian sebelumnya oleh Suarjana (2014) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien dimediasi oleh kepuasan pasien. Hurriyati (2015: 433) menyatakan bahwa kepuasan dalam jangka panjang dapat menciptakan loyalitas pelanggan yang secara bertahap. Meningkatnya kualitas pelayanan, menunjukkan bahwa kepercayaan pasien terhadap rumah sakit semakin tinggi disebabkan karena apa yang diharapkan pasien berkaitan dengan dimensi kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsive, assurance, dan empathy*) dilaksanakan dengan konsisten. Kondisi ini memicu kepuasan dan loyalitas pasien yang tinggi. Namun demikian, kualitas pelayanan dapat meningkatkan loyalitas pasien melalui kepuasan pasien. Hal ini dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan menjadi sumber loyalitas bagi pasien apabila kebutuhan-kebutuhan kepuasan pasien terpenuhi. Kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pasien. Kepuasan pasien yang meningkat akan membuat loyalitas yang tinggi. Maka dapat ditarik kesimpulan sementara:

H4: Kualitas layanan berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien pengguna BPJS poliklinik rawat jalan RSUI Banyu Bening.

## **METODE PENELITIAN**

### **Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian berada di RSUI Banyu Bening Boyolali pada bulan Juli tahun 2019. Penelitian ini menitikberatkan pada kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien

melalui kepuasan pasien. Objek penelitian adalah pasien rawat jalan RSUI Banyu bening Boyolali.

### Populasi, Sampel dan Teknik Pengumpulan Data

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan RSUI Banyu bening Boyolali. Karena populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh pasien pengguna BPJS rawat jalan di RSUI Banyu Bening dengan jumlah yang sangat banyak dan tidak diketahui maka dilakukan pengambilan sampel untuk penelitian ini.

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah menggunakan teknik Non Probability Sampling yaitu teknik Insidental Sampling. Menurut Sugiyono (2010: 124), Insidental Sampling adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan atau insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

Jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan rumus Paul Leedy, Jumlah populasi dari penelitian ini tidak diketahui, maka harga  $P(1-P)$  maksimal adalah 0,25 dan menggunakan Confidence Level 95% dengan tingkat kesalahan tidak lebih dari 10%, maka besar sampel dalam penelitian ini diambil sebanyak 100 responden.

### Identifikasi Variabel Penelitian

Variabel independen yaitu kualitas pelayanan ( $X$ ), variabel *intervening* yaitu kepuasan pasien ( $Y_1$ ) dan variabel dependen yaitu loyalitas pasien ( $Y_2$ ).

### Skala Pengukuran

Skala pengukuran data dilakukan dengan menggunakan skala Likert (*Likert Scale*), yang akan dimulai dengan skala sangat rendah (nilai skala 1) sampai dengan skala sangat tinggi (nilai skala 5).

### Pengujian Validitas dan Reliabilitas

#### Uji Validitas

Hasil uji validitas 5 butir pertanyaan untuk variabel kualitas pelayanan ( $X$ ) memiliki  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  ( $p$  value 0,05) yaitu ( $r_{hitung} > 0,254$ ) dinyatakan valid. Hasil uji validitas 5 butir pertanyaan untuk variabel loyalitas pasien ( $Y_2$ ) memiliki  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  ( $p$  value 0,05) yaitu ( $r_{hitung} > 0,254$ ) dinyatakan valid. Hasil uji validitas 5 butir pertanyaan untuk variabel kepuasan pasien ( $Y_1$ ) memiliki  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  ( $p$  value 0,05) yaitu ( $r_{hitung} > 0,254$ ) dinyatakan valid.

#### Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas 5 butir pertanyaan untuk variabel kualitas pelayanan ( $X$ ) memiliki nilai *cronbach's alpha* di atas 0,6 dinyatakan reliabel.

**Tabel 1. Hasil Uji Reliabilitas**

Varibel	<i>Cronbach Alpha</i>	Hasil
Kualitas pelayanan	0,788	Reliabel
Kepuasan pasien	0,899	Reliabel
Loyalitas pasien	0,885	Reliabel

Sumber: Data primer diolah, tahun 2019

### Uji Asumsi Klasik

Sebelum melakukan uji hipotesis dilakukan uji asumsi klasik menggunakan uji multikolinearitas, autokorelasi, uji heteroskedastisitas, dan uji normalitas. Hasil uji asumsi klasik sebagai berikut:

**Tabel 2. Hasil Uji Asumsi Klasik**

Uji Asumsi Klasik	Hasil uji	Kesimpulan
Uji multikolinearitas	Nilai <i>Tolerance</i> 0,680 > 0,10 dan nilai VIF 1,470 < 10,00	Tidak terjadi multikolinearitas
Uji autokorelasi	Nilai <i>Durbin Watson</i> (1,7152 < 2,173 < 2,2848)	Tidak terjadi autokorelasi
Uji heteroskedastisitas	Nilai Sig. 0,558; 0,660; > 0,005	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Uji normalitas	Nilai <i>Asymp.Sig</i> (2-tailed) sebesar 0,713 > 0,005	Sebaran data normal

Sumber: Data primer diolah, tahun 2019

### Uji F

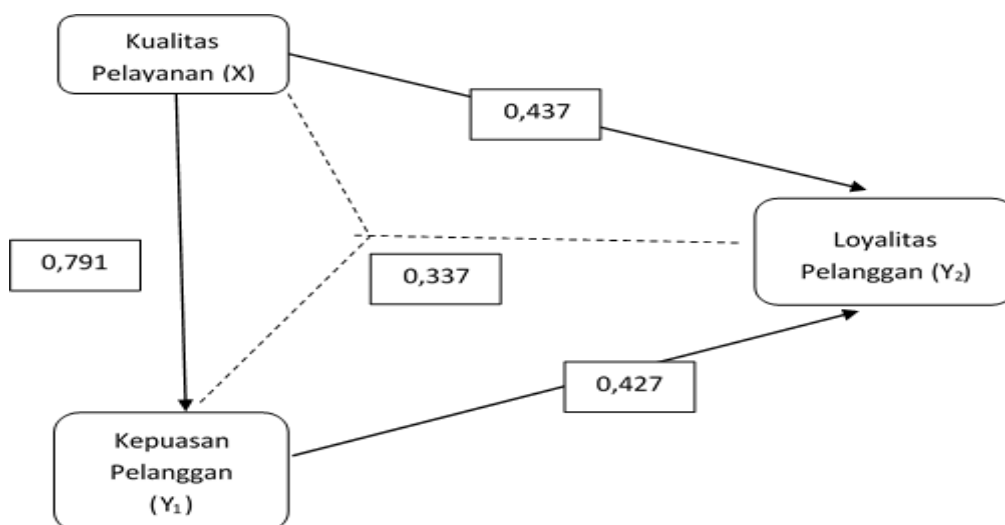
Berdasarkan hasil perhitungan pada uji F persamaan regresi linear berganda diperoleh nilai signifikansi variabel independen sebesar  $0.000 < 0,05$  maka model ini dikatakan layak atau variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen.

### Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) pada persamaan regresi linear berganda

Berdasarkan hasil uji determinasi diketahui bahwa nilai adjusted R square sebesar 0,618 yang mengandung arti bahwa 61,8% variasi besarnya variabel loyalitas pasien dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Sedangkan sisanya 38,2% lainnya dijelaskan oleh variabel lain di luar model ini.

### Analisis Jalur

Menurut Ghozali (2011:249), untuk menguji pengaruh variabel intervening digunakan metode analisis jalur (*Path Analysis*).



Gambar 2. Analisis Jalur Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung

Pada Gambar di atas didapatkan bahwa pengaruh X terhadap  $Y_1$  sebesar 0,791; pengaruh X terhadap  $Y_2$  sebesar 0,437; dan pengaruh  $Y_1$  terhadap  $Y_2$  sebesar 0,427.

1. Pengaruh Langsung

a. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan

$$X \longrightarrow Y_2 = 0,437$$

b. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan

$$X \longrightarrow Y_1 = 0,791$$

c. Pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan

$$Y_1 \longrightarrow Y_2 = 0,427$$

2. Pengaruh Tidak Langsung

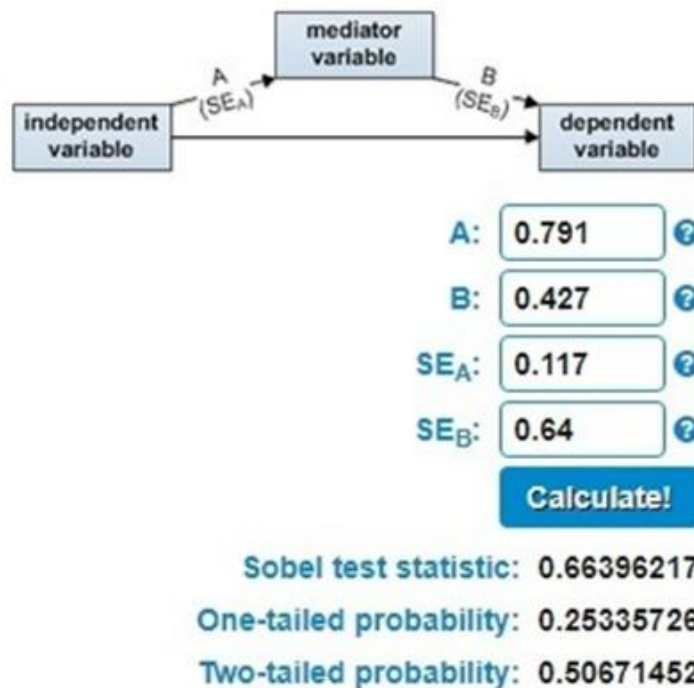
Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan

$$X_1 \longrightarrow Y_1 \longrightarrow Y_2 = (0,791 \times 0,427) = 0,337$$

Rangkuman dari koefisien jalur, pengaruh langsung, pengaruh tidak langsung dan total dari pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap loyalitas pelanggan ( $Y_2$ ) melalui kepuasan pelanggan ( $Y_1$ ).

**Uji Sobel (Sobel Test)**

Sobel-test digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel mediasi yaitu kepuasan pasien. Menurut Ghazali (2011:248) suatu variabel disebut variabel *intervening* jika variabel tersebut ikut mempengaruhi hubungan antara variabel independen dan variabel dependen.



Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh nilai t hitung sobel test sebesar 0,663 < t tabel 1,660 artinya kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas dengan kepuasan pasien sebagai variabel intervening. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa hipotesis keempat pada penelitian ini tidak dapat diterima atau H4 ditolak.

## Uji hipotesis

### 1. Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Loyalitas pelanggan

Hasil temuan pertama menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Nilai  $t$  hitung sebesar  $4,913 > t$  tabel  $1,660$  sedangkan nilai probabilitas sebesar  $0,000 < 0,05$ , maka hipotesis dalam penelitian ini terbukti atau diterima.

### 2. Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan pelanggan

Hasil temuan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.  $t$  hitung sebesar  $6,785 > t$  tabel  $1,660$  sedangkan nilai probabilitas sebesar  $0,000 < 0,05$ , maka hipotesis dalam penelitian ini terbukti atau diterima.

### 3. Pengaruh Kepuasan pelanggan terhadap Loyalitas pelanggan

Hasil temuan kelima menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Nilai  $t$  hitung sebesar  $6,720 > t$  tabel  $1,660$  sedangkan nilai probabilitas sebesar  $0,000 < 0,05$ , maka hipotesis dalam penelitian ini terbukti atau diterima.

### 4. Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Loyalitas pelanggan dengan Kepuasan pelanggan sebagai Variabel *Intervening*

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel *intervening*. Kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai mediasi diperoleh nilai *direct*  $>$  nilai *indirect*. Hasil analisa jalur (*path analysis*) hubungan kedua variabel tersebut menunjukkan nilai  $0,437 > 0,337$  hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan memediasi kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan. maka hipotesis dalam penelitian ini tidak terbukti atau tidak diterima.

## IMPLIKASI DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

### 1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas pasien pengguna BPJS di Poliklinik Rawat Jalan RSUI Banyu Bening Boyolali

Temuan ini mendukung penelitian sebelumnya oleh Fitriani (2014) yang menyatakan bahwa kualitas pelayan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Hal ini menunjukkan bahwa loyalitas pasien di rumah sakit Banyu bening Boyolali dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Artinya semakin tinggi kualitas pelayanan maka akan mendorong pasien untuk loyal. Implikasi dari hasil penelitian ini terkait dengan strategi peningkatan kualitas pelayanan di RSUI Banyu bening Boyolali, bahwa untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pasien dan loyalitasnya perlu didukung oleh strategi peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit yang baik dengan tingkat kualitas yang tinggi. Dalam rangka peningkatan kepuasan dan loyalitas pasien, kualitas pelayanan yang ada di rumah sakit perlu mendapatkan perhatian yang lebih.

### 2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pasien pengguna BPJS di Poliklinik Rawat Jalan RSUI Banyu Bening Boyolali

Temuan ini mendukung penelitian sebelumnya oleh Ritna (2014) yang menyatakan bahwa kualitas pelayan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan membuat pasien puas. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, pelayanan yang berkualitas akan memberikan dorongan yang kuat kepada pasien untuk merasa senang dan puas. Dalam jangka



pangjang ikatan ini akan memungkinkan bagi rumah sakit untuk bisa lebih memahami harapan pasien. Sehingga kepuasan akan terus tercipta dan pada akhirnya akan membentuk kesetiaan. RSUI Banyu Bening Boyolali hendaknya memberikan fokus pelayanan yang berkualitas, supaya dapat unggul dalam persaingan saat ini maupun dalam menghadapi tantangan global di masa mendatang. Beberapa aspek dari kualitas pelayanan yang perlu diperhatikan oleh rumah sakit adalah:

- a. Petugas medis hendaknya memperhatikan cara penanganan pasien lewat prosedur yang tidak mengulang-ulang dalam mengecek data pasien.
- b. Diagnosis penyakit pasien agar lebih akurat dan dapat dipercaya hasilnya. Diagnosis tersebut berkaitan selain dengan kehandalan rumah sakit, juga rasa tanggung jawab menyangkut kecepatan menanggapi reaksi.

### **3. Kepuasan Pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas pasien pengguna BPJS di Poliklinik Rawat Jalan RSUI Banyu Bening Boyolali**

Temuan ini mendukung penelitian sebelumnya oleh Suarjana (2014) yang menyatakan bahwa kepuasan pasien mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Hurriyati (2015: 433) menyatakan bahwa kepuasan dalam jangka panjang dapat menciptakan loyalitas pelanggan yang secara bertahap. Meningkatnya kualitas pelayanan, menunjukkan bahwa kepercayaan pasien terhadap rumah sakit semakin tinggi disebabkan karena apa yang diharapkan pasien berkaitan dengan dimensi kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsive, assurance, dan empathy*) dilaksanakan dengan konsisten. Kondisi ini memicu kepuasan dan loyalitas pasien yang tinggi, namun demikian kualitas pelayanan dapat meningkatkan loyalitas pasien melalui kepuasan pasien. Hal ini dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan menjadi sumber loyalitas bagi pasien apabila kebutuhan-kebutuhan kepuasan pasien terpenuhi. Kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pasien. Kepuasan pasien yang meningkat akan membuat loyalitas yang tinggi. RSUI Banyu Bening Boyolali, hendaknya menghindari hal-hal seperti:

- a. Timbulnya komplain pasien supaya tidak berlarut-larut.
- b. Adanya antrian pasien yang lama dan tidak jelas waktu pemeriksaan.
- c. Pemeriksaan dokter yang tidak tepat waktu
- d. Resep dokter tidak ada obatnya dalam apotik rumah sakit.
- e. Hasil uji klinis yang lambat dan kurang akurat sehingga diragukan.

Beberapa hal tersebut dapat menjadikan kualitas pelayanan kurang menarik dan menjadikan pasien tidak puas, sehingga akan mencari penyedia jasa atau rumah sakit yang lain. Melalui kepuasan yang terpelihara dengan baik, maka loyalitas akan tercipta dan sesungguhnya pelanggan yang loyal sangatlah bernilai bagi pihak RSUI Banyu Bening Boyolali sebagai penyedia jasa.

### **4. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas pasien pengguna BPJS melalui Kepuasan Pasien di Poliklinik Rawat Jalan RSUI Banyu Bening Boyolali**

Temuan dalam penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya oleh Trisnawati (2014) menyatakan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh tidak langsung terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien. Lupioadi (2011: 145) yang menyatakan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan dapat menciptakan suatu persepsi positif dari konsumen terhadap perusahaan dan menghasilkan suatu kepuasan serta loyalitas konsumen. Kualitas layanan yang ditampilkan oleh suatu rumah sakit merupakan salah satu stimulus yang

menciptakan konsumen melakukan transaksi kembali dengan perusahaan jasa tersebut. Petugas rumah sakit selalu memberikan senyum dan sapaan kepada setiap pasien yang menggunakan jasa rumah sakit serta juga berusaha memenuhi keinginan pasien.

Hasil penelitian di atas, kemudian dapat dikembangkan menjadi sebuah strategi yang dapat meningkatkan loyalitas pasien RSUD Banyu Bening Boyolali agar dapat terus berkembang dengan baik. Pihak manajemen hendaknya memperhatikan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas pasien, kualitas pelayanan, serta kepuasan pasien. Secara ringkas ada beberapa kebijakan manajerial yang dapat diterapkan oleh RSUD Banyu Bening Boyolali dalam upaya untuk dapat meningkatkan loyalitas pasien sebagai berikut:

- a. Meningkatkan kualitas pelayanan yang memberi nilai manfaat bagi pasien yang melakukan rawat jalan. Misalnya, seorang pasien tidak terlalu lama mengurus administrasi baik dalam proses pendaftaran atau dalam proses pembayaran.
- b. Menumbuhkan kesan baik dari pelayanan yang diberikan. Misalnya, perawatnya ramah dalam melayani pasien, dokter tepat waktu dalam memeriksa pasien dan cara perawatan yang cekatan.
- c. Pihak rumah sakit memberikan harapan seperti yang dipersepsikan pasien yang melakukan rawat jalan. Misalnya, lebih memberikan perhatian dan mendengarkan keluhan pasien secara lebih baik lagi.
- d. Untuk mengetahui kepuasan pasien dapat dilakukan melalui pengumpulan informasi secara sistematis tentang respon para pasien tersebut terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak RSUD Banyu Bening Boyolali.
- e. Fokuskan pada pasien rawat jalan yang datang ke RSUD Banyu Bening Boyolali pertama kali, agar mereka terkesan, memiliki komitmen dan memutuskan untuk datang kembali, dengan harapan pasien akan kembali jika suatu saat membutuhkan layanan jasa rawat jalan di RSUD Banyu Bening Boyolali. Sehingga pasien akan merekomendasikan kepada pihak lain untuk menggunakan jasa maupun memberikan informasi yang positif tentang pelayanan RSUD Banyu Bening Boyolali.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan analisis data dan penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien pengguna BPJS. Hal ini berarti dengan meningkatkan kualitas pelayanan maka akan meningkatkan loyalitas pasien. Kualitas pelayanan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini berarti kepuasan pasien dapat dicapai dengan mengutamakan kualitas pelayanan yang ada pada rumah sakit. Kepuasan pasien memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Hal ini mempunyai makna bahwa, kepuasan pasien menjadi pemicu terciptanya loyalitas pasien. Semakin banyak pasien yang puas maka loyalitas pasien pun terus meningkat. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh tidak langsung terhadap loyalitas pasien pengguna BPJS melalui kepuasan pasien. Hal ini dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan menjadi sumber loyalitas bagi pasien apabila kebutuhan-kebutuhan kepuasan pasien terpenuhi. Kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pasien. Kepuasan pasien yang meningkat akan membuat loyalitas yang tinggi.

## DAFTAR PUSTAKA

- A Muwafik Saleh, 2010. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ariani, D. Wahyu. 2009. *Manajemen Operasi Jasa*. Yogyakarta: Graha Il
- Darsono, L.I. 2004. "Loyalty & Disloyalty: Sebuah Pandangan Komprehensif dalam Analisa Loyalitas Pelanggan". *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*. Vol 8 No 2. Hal 163-173.
- Dewi, Ritna R. 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien Pengguna BPJS dengan Kepuasan Pasien sebagai Variabel Intervening". *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*. Vol 18 no 2. Hal 146-156.
- Griffin, Jill. 2011. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Diterjemahkan oleh Dwi Kartini Yahya. Jakarta.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM dan SPSS 19*. Edisi ketujuh. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hurriyati, Ratih, 2015. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Kotler, Philip. 2012. *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan dan Pengendalian*. (Terjemahan Ancella Anitawati Hermawan). Jilid Kedua. Edisi 9. Jakarta: Prenhallindo.
- Lupiyoadi. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sri Fitriani, Rina Trisnawati. 2014. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pasien pengguna BPJS di rawat inap RSUD Dr. Moewardi". *Jurnal Ekonomi Mnanjemen*. Vol 17 no 1. Hal 46-53.
- Suarjana, Anak Agung Gde Mantra. 2014. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dalam Rangka Menciptakan Loyalitas Pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Sanjiwani Kabupaten Gianyar". *Jurnal Ekonomi Manajemen*. vol 16 No. 2. Hal 54-70.
- Sugiyono. 2014. *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutedja, Wira. 2007. *Panduan Layanan Konsumen*. Jakarta: Grasindo.
- Sutisna. 2005. *Manajemen pemasaran*. Edisi kesebelas. Jakarta: Indeks.
- Thomas. 2012. "Kepuasan Konsumen yang Dipengaruhi oleh Kualitas Layanan dengan Brand Image sebagai Variabel Perantara: Studi Kasus pada Konsumen Rumah Sakit Swasta di Kota Surabaya". *Jurnal Mitra Ekonomi dan Manajemen Bisnis*. Vol 3 no 2. Hal 200-210.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Strategi Pemasaran*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.