

Pengaruh Pelayanan dan Kepuasan dengan Dampaknya pada Loyalitas Pasien di Klinik Bakti Praja Medika Karawang

Fahri Trisnaryan Pratama¹, Acep Rohendi¹, Dasrun Hidayat²

Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya

fahritrisnaryan@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this study is to find out and analyze: (1) Service Quality; (2) patient satisfaction; and (3) The Effect of Service Quality and Patient Satisfaction on Patient Loyalty at Bakti Praja Medika Karawang Clinic, both simultaneously and partially. The research method used in this study is Applied research is quantitative research with a cross sectional approach. The unit of analysis in this study was the parties related to the inpatients of Bakti Praja Medika Karawang Clinic with a sample of 120 people. Based on the results of the study, it was found that the quality of service of Bakti Praja Medika Karawang Clinic had a negative and insignificant effect on patient loyalty. For patient satisfaction, Bakti Praja Medika Karawang Clinic has a positive effect and more dominantly affects patient loyalty. Patient loyalty of Bakti Praja Medika Karawang Clinic can generally be said to be good. While simultaneously both variables are equally influential, and partially only patient satisfaction is more dominantly influential. Because Patient Satisfaction predominantly affects Patient Loyalty, it becomes a top priority in increasing Patient Loyalty. Therefore, Bakti Praja Medika Karawang Clinic is advised to consistently maintain patient satisfaction carried out to patients, so that they will become patients who have high loyalty. Word

Keywords: *Quality of Service, Patient Satisfaction, Patient Loyalty*

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis: (1) Kualitas Pelayanan; (2) Kepuasan Pasien; serta (3) Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien pada Klinik Bakti Praja Medika Karawang, baik secara simultan maupun parsial. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Penelitian yang diaplikasikan adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Unit analisis dalam penelitian ini adalah para pihak yang terkait pasien rawat Klinik Bakti Praja Medika Karawang dengan sampel sebanyak 120 orang. Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh bahwa kualitas pelayanan Klinik Bakti Praja Medika Karawang berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pasien. Untuk kepuasan pasien Klinik Bakti Praja Medika Karawang berpengaruh positif dan lebih dominan mempengaruhi loyalitas pasien. Loyalitas Pasien Klinik Bakti Praja Medika Karawang umumnya sudah dapat dikatakan baik. Sedangkan secara simultan kedua variabel sama-sama berpengaruh, dan secara parsial hanya kepuasan pasien yang lebih dominan mempengaruhi. Karena Kepuasan Pasien lebih dominan mempengaruhi Loyalitas Pasien, maka menjadi prioritas utama dalam meningkatkan Loyalitas Pasien tersebut. Oleh karenanya, Klinik Bakti Praja Medika Karawang disarankan untuk tetap konsisten mempertahankan kepuasan pasien yang dilaksanakan kepada pasien, sehingga mereka akan menjadi pasien yang memiliki loyalitas yang tinggi. Kata

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Loyalitas Pasien

PENDAHULUAN

Bangsa Indonesia memiliki cita-cita yang tercantum dalam Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial. Salah satu unsur kesejahteraan umum adalah kesehatan. Menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan menyatakan bahwa kesehatan merupakan salah satu upaya pembangunan nasional dalam rangka memperoleh derajat kesehatan masyarakat yang optimal. Kesehatan diwujudkan melalui berbagai upaya dalam rangka pembangunan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu. Oleh karena itu, pemerintah menyelenggarakan upaya-upaya di bidang kesehatan antara lain menyediakan fasilitas rumah sakit sebagai layanan kesehatan kepada masyarakat.

Menurut Mu'ah (2014), menjelaskan bahwa Rumah Sakit merupakan salah satu bentuk sarana pelayanan kesehatan yang dapat diselenggarakan oleh pemerintah dan swasta. Pelayanan kesehatan di rumah sakit dapat berupa kegiatan pelayanan rawat jalan, pelayanan rawat inap dan pelayanan rawat darurat yang mencakup pelayanan medik dan penunjang medik. Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1165/MENKES/SK/2007 bab 1, pasal 1 ayat 4 menjelaskan bahwa pelayanan rawat jalan adalah pelayanan pasien untuk observasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi medik dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa menginap di rumah sakit. Menurut Siti Rokaiyah dan Retno Setijaningsih (2015), mengatakan bahwa rumah sakit sebagai salah satu pelayanan kesehatan yang diharapkan dapat memberikan kepuasan pelayanan. Menurut Wike Diah Anjaryani (2009), menerangkan bahwa strategi pelayanan prima bahwa setiap rumah sakit harus melakukan pendekatan mutu paripurna yang berorientasi pada kepuasan pasien, agar rumah sakit tetap eksis, di tengah pertumbuhan industri pelayanan kesehatan yang semakin kuat. Upaya rumah sakit untuk tetap bertahan dan berkembang adalah dengan meningkatkan pelayanan kepada pasien. Hal tersebut karena pasien merupakan sumber pendapatan yang ditunggu oleh rumah sakit, baik secara langsung (*out of pocket*) maupun secara tidak langsung melalui asuransi kesehatan. Tanpa pasien, rumah sakit tidak dapat bertahan dan berkembang mengingat besarnya biaya operasional rumah sakit yang tinggi. Rumah Sakit melakukan berbagai cara demi meningkatnya kunjungan pasien, sehingga rumah sakit harus mampu menampilkan dan memberikan pelayanan kesehatan, sehingga dari dampak yang muncul akan menimbulkan sebuah loyalitas pada pasien sehingga pasien akan datang kembali memanfaatkan jasa rumah sakit tersebut. Bagi rumah sakit memuaskan kebutuhan pasien berarti perusahaan harus memberikan pelayanan berkualitas (*service quality*) kepada pasien. Menurut Lewis dan Booms dalam Tjiptono dan Chandra (2005), mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai

ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pasien.

Adanya perbaikan kualitas pelayanan maka harapannya berdampak pada pasien yang terus meningkat dan ketergantungan pengguna layanan akan dapat memberikan nilai yang positif. Penggunaan layanan yang berulang maka akan menghasilkan pertumbuhan layanan dan keuntungan bagi penyedia layanan. Klinik sebagai salah satu organisasi publik yang memberikan pelayanan kesehatan, tidak dapat lepas dari tuntutan persaingan dalam segala aspek. Untuk bisa atau mampu bersaing maka peningkatan kualitas pelayanan sebagai jawaban. Klinik harus memberikan pelayanan yang berkualitas, jauh dari pandangan negatif yang berkembang di masyarakat contohnya adalah waktu pelayanan yang lambat, petugas tidak ramah, dan sarana pelayanan yang kurang memadai (Kotler, 2018).

Sampai saat ini perkembangan klinik, terjadi persaingan antara sesama pelayanan kesehatan yang lainnya baik milik pemerintah maupun swasta, semua berkompetisi untuk menarik minat pelanggan atau pengunjung untuk memakai jasa di klinik tersebut. Klinik sebagai tempat pelayanan kesehatan sebagai penyelenggara di suatu lingkungan masyarakat. Kehadiran klinik adalah tumpuan keinginan di saat seseorang terkena musibah seperti kesakitan. Masyarakat mengharapkan agar bencana yang datang dapat diobati. Untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan, klinik dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar loyalitas pasiennya meningkat (Sri, 2019).

Pemberi jasa kesehatan semaksimal mungkin berusaha dalam membuat kemajuan pembangunan kesehatan yang bermanfaat sehingga berdampak pada masyarakat, dengan mengangkat kualitas sumber daya manusia, menambah peralatan dan obat serta memperindah penampilan unit pelayanan kesehatan atau klinik (Bustan, 2017).

Setiap pelayanan kesehatan atau klinik pemerintah maupun swasta dari semua tingkat kelas harus memperhatikan tentang kualitas pelayanannya agar pelayanan kesehatan atau klinik yang bersangkutan dapat benar-benar menjaga kualitas pelayanannya karena kualitas pelayanan merupakan prasyarat bila pelayanan kesehatan atau klinik ingin benar-benar bekerja secara efisien dan efektif serta menjaga kelangsungan hidupnya. Pemuasan terhadap pasien harus disertai dengan pemantauan terhadap kebutuhan dan keinginan mereka. Dukungan pelayanan yang dianggap penting oleh para pasien pada saat mereka menggunakan jasa tersebut adalah merupakan tujuan manajemen (Fauzi, Achmad, 2016).

TINJAUAN LITERATUR

Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler 2019 dalam (Diana Mustika, 2023) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan diharapkan. Apabila pelayanan yang diterima

atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan akan dipersepsikan baik dan memuaskan.

Secara ringkas, kualitas pelayanan dapat dirumuskan sebagai “kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan” (Tjiptono, Fandy, 2016).

Pelayanan adalah sebuah masalah yang penting bagi setiap jasa layanan rumah sakit atau pun klinik, yang menghasilkan sebuah produk apa pun itu. Sehingga menimbulkan pertanyaan apa yang dimaksud kualitas pelayanan, secara bahasa, adapun kualitas pelayanan secara bahasa adalah “ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan” (Tjiptono, Fandy, 2016).

Ada beberapa kriteria pelayanan yang harus di penuhi sehingga pelayanan memberikan kepuasan kepada pelanggan adapun kriteria tersebut mempunyai lima tingkatan dalam sebuah pelayanan kesehatan yang telah banyak di adopsi untuk menilai kualitas pelayanan kesehatan yang dikenal sebagai model SERQUAL (*service quality*) yang dikembangkan Zeithaml dan Parasuraman yang telah digunakan sebagai fondasi sebuah konsep penelitian yang dikenal dengan istilah RATER. Lima tingkatan kualitas jasa tersebut disusun sesuai urutan tingkat kepentingan relatifnya sebagai berikut (Tjiptono, Fandy, 2016).

Keandalan (*reliability*), berhubungan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang tepat ketika pertama kali tanpa kesalahan yang terjadi dan menyiapkan jasa sesuai dengan waktu yang ditentukan.

Tanggap (*responsiveness*), berkaitan dalam kepedulian para karyawan untuk membantu para konsumen dan merespons keinginan pelanggan, dan memberitahukan kapan jasa akan mereka peroleh dan setelah itu memberikan tindakan secara cepat dan tepat.

Jaminan (*assurance*), atau tindakan yang diberikan karyawan dalam menghidupkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan mampu melindungi/ menaungi bagi para konsumennya. Jaminan juga tercermin dari para karyawan selalu mengedepankan etika terhadap pelanggan serta mempunyai *skill* dan keahlian yang dibutuhkan perusahaan dalam menghadapi setiap permasalahan pelanggan.

Empati (*empathy*), adalah memahami masalah yang dihadapi para konsumennya dan membantu menyelesaikan masalah tersebut guna kepentingan konsumen, serta memberikan perhatian khusus kepada para konsumen serta memberikan waktu tindakan medis yang nyaman untuk pelanggan.

Bukti fisik (*tangibles*), adalah daya tarik yang berupa fasilitas dalam menjalankan pelayanan, dan fasilitas biasanya berbentuk perlengkapan dalam menunjang kegiatan pelayanan, serta material yang digunakan perusahaan, dan penampilan karyawan dalam memberikan jasa. Dimensi kualitas pelayanan berdasarkan uraian di atas maka dapat diberi pengertian bahwa segala sesuatu yang

memuaskan pelanggan dengan persyaratan dan kebutuhan sebagai totalitas dari suatu produk baik berupa barang ataupun jasa.

Kepuasan

Secara etimologi, kepuasan dapat dimaknai sebagai usaha memenuhi sesuatu atau menciptakan sesuatu yang memadai. Namun dilihat dari pandangan perilaku konsumen, istilah kepuasan pelanggan menjadi sesuatu yang bercabang, sehingga sampai saat ini tidak ada perundingan yang berhubungan dengan konsep kepuasan pelanggan, apakah kepuasan adalah reaksi emosional ataukah evaluasi kognitif. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya (Kotler, 2019).

Kepuasan adalah evaluasi setelah pembelian produk atau jasa dengan mempertimbangkan harapan. Para peneliti membagi atas kualitas pelayanan dan kepuasan. Sementara beberapa peneliti percaya bahwa kualitas pelayanan mengarah ke kepuasan, dan orang lain berpikir sebaliknya (Kotler, 2018).

Kepuasan merupakan penilaian pengguna jasa kesehatan untuk suatu jasa layanan atau layanan dalam kaitannya apakah suatu bentuk layanan jasa itu mencapai keperluan dan keinginan pengguna layanan. Tidak berhasil untuk memenuhi keinginan dan keperluan pengguna jasa suatu layanan dianggap membuah ketidaktentuan kepada suatu jasa layanan atau kekecewaan pengguna jasa akan disebabkan oleh kelebihan khusus dari produk atau layanan yang diharapkan oleh pengguna jasa layanan (Zeithaml, Valarie A, 2010).

Tingkat kepuasan pelanggan menunjuk pada prioritas indikator kualitas pelayanan didasarkan pada mutu pelayanan yang sifatnya umum oleh (Bob E, 2018). Dimensi mutu meliputi; Keberadaan pelayanan (*availability of service*), Ketanggapan pelayanan (*responsiveness of service*), Ketepatan pelayanan (*timeliness of service*), Profesionalisme pelayanan (*professionalism of service*), Kepuasan keseluruhan dengan pelayanan (*over all statisfaction with service*), Kepuasan keseluruhan dengan Produk (*over allsatisfation with product*).

Kepuasan konsumen dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor. Menurut pendapat (Kotler, 2013) ada lima sebab utama yang harus difokuskan oleh perusahaan dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan di antaranya:

Loyalitas

Loyalitas konsumen adalah komitmen pelanggan terhadap suatu merek, toko atau pemasok berdasarkan sifat yang sangat positif dalam pembelian jangka panjang". Dari pemaknaan ini dapat disimpulkan bahwa kelayakan terhadap merek didapat sebab adanya gabungan dari kepuasan dan keluhan pelanggan. Sedangkan kepuasan terhadap pelanggan datang dari seberapa besar kinerja perusahaan untuk menghadirkan kepuasan tersebut dengan mengurangi keluhan sehingga dapat menghasilkan pembelian jangka panjang yang dilakukan oleh pelanggan (Tjiptono, Fandy, 2016).

Pelayanan yang berkesinambungan begitu berharga untuk suatu unit layanan dan pada kebanyakan pemberi layanan sulit untuk mengambil mereka. Selain itu mereka juga bisa menjadi pengiklan perusahaan, karena berpengaruh terhadap skema pembelian pelanggan dan rekomendasi gratis yang diberikan pelanggan kepada orang lain (Tjiptono, Fandy, 2016).

Kejadian yang mempunyai hubungan yang mengesankan dan kepuasan berlandaskan perilaku yang begitu tinggi kepada penawaran pengguna jasa, maka selain berupa pengguna jasa layanan bermanfaat maka menimbulkan penghargaan ataupun pujian. Kembali ke permasalahan tersebut pengalaman dan kesan yang positif adalah merupakan persepsi konsumen. Pemahaman yang baik dapat mengangkat kesetiaan yang memiliki petunjuk pada penggunaan jasa layanan yang berulang. Dari definisi yang dikemukakan oleh beberapa penulis di atas dapat disimpulkan bahwa hal terpenting dari loyalitas adalah menyangkut kepercayaan, kesediaan untuk bertindak tanpa segera memperhitungkan biaya dan keuntungan yang akan diperolehnya berdasarkan atas komitmen, pembelian ulang dan proporsinya dalam melakukan pembelian ulang tersebut. Sehingga loyalitas pelanggan akan dipengaruhi oleh adanya komitmen yang tinggi, kepercayaan dan pembelian ulang (Tjiptono, Fandy, 2016).

Merupakan keterikatan seorang konsumen terhadap suatu pasar berdasarkan sikap positif dan tercermin dalam pembelian kembali secara konsisten. (Hidayat, 2009) Indikator dari loyalitas konsumen tersebut adalah; *Trust* merupakan tanggapan kepercayaan konsumen terhadap pasar. *Emotion commitment* merupakan komitmen psikologi konsumen terhadap pasar. *Switching cost* merupakan tanggapan konsumen tentang beban yang diterima ketika terjadi perubahan. *Word of mouth* merupakan perilaku publisitas yang dilakukan konsumen terhadap pasar. *Cooperation* merupakan perilaku konsumen yang menunjukkan sikap yang bekerja sama dengan pasar.

Pelayanan kesehatan ataupun klinik terdiri dari pelayanan internal dan eksternal. Pelayanan internal berhubungan dengan pelayanan eksternal. Kualitas pelayanan internal akan mendorong terwujudnya kepuasan karyawan dan tumbuhnya rasa memiliki di antara mereka. Kepuasan karyawan akan mendorong loyalitas pada organisasi. Selanjutnya loyalitas karyawan akan mendorong peningkatan produktivitas yang akan mendorong menciptakan nilai pelayanan eksternal. Pelayanan eksternal yang berkualitas akan menciptakan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah salah satu faktor penentu loyalitas pelanggan (Tjiptono, Fandy, 2016).

Pada umumnya dalam masyarakat pelayanan yang berorientasi untuk menghasilkan kepuasan akan menghasilkan pelanggan yang akan selalu membeli ulang. Secara umum kualitas mengandung banyak pengertian dan istilah, setiap orang akan berbeda mengartikannya akan tetapi dari banyaknya pendapat yang dapat kita jumpai mempunyai beberapa persamaan meskipun hanya dalam cara menyampaikannya saja, yaitu kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi

harapan pelanggan. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan, kualitas adalah totalitas tampilan dan sifat suatu produk atau jasa, tergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang diungkapkan ataupun yang tidak diungkapkan (Kotler, 2018).

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Penelitian yang diaplikasikan adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional* kualitatif.

Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang berkunjung di Klinik Bakti Praja Medika Karawang.

Sampel

Dalam penelitian ini maka diambil sampel berjumlah 120. Kriteria inklusi adalah semua pasien yang berkunjung di Klinik Bakti Praja Medika Karawang. Kriteria eksklusif adalah pasien yang tidak bersedia menjadi responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Terhadap Loyalitas Pasien

Hasil Penelitian ini mendukung hipotesis pertama, dimana penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas pelayan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pasien Pada Klinik Bhakti Praja Medika. Dimana hal ini didukung oleh hasil analisis deskriptif, uji instrumental, Analisis Regresi Berganda, Uji t. Dimana rata-rata responden memberikan jawaban pada variabel Kualitas sebesar 3.70, untuk uji validitas diperoleh hasil untuk keseluruhan nilai lebih besar dari nilai yaitu sebesar 0,150, uji reliabilitas diketahui bahwa nilai Alpha variabel X1 yaitu Kualitas Pelayanan sebesar 0.786, analisis regresi berganda Nilai koefisien Kualitas Pelayanan adalah 0.129 ini diartikan bahwa Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap Loyalitas, uji t diperoleh hasil nilai $t_{value} = 0,155$ lebih besar dari nilai standar 0,05 sedang nilai t hitung= 1,432, dan nilai t tabel sebesar 1.981.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Fatima et al., (2018) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik dapat secara langsung membangun loyalitas pasien. Kualitas pelayanan kesehatan juga berhubungan positif dengan loyalitas pasien yang dimediasi melalui kepuasan pasien. Dengan memberikan pelayanan yang berkualitas akan sangat mempengaruhi tingkat loyalitas pasien terhadap pemberi pelayanan tersebut. Loyalitas pasien meningkat ketika pasien merasa puas dengan penggunaan fasilitas kesehatan. Kualitas adalah merupakan faktor kunci dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan di berbagai fasilitas (Anbori et al., 2010). Dalam Kaffashi et al., (2014) ada hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan dan loyalitas. Peningkatan kualitas akan meningkatkan loyalitas pasien dan akhirnya akan menyebabkan lebih

banyak profitabilitas untuk rumah sakit. Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Terhadap Loyalitas pasien.

Menurut Hurryati (2014) “pelanggan yang loyal mempunyai peran yang sangat penting bagi perusahaan, karena loyalitas seorang pelanggan bisa meningkatkan laba dan mempertahankan eksistensi sebuah perusahaan”. Menurut Griffin (2003) “konsep loyalitas pelanggan lebih banyak dikaitkan dengan perilaku dari pada sikap, pembelian oleh seorang pelanggan bisa dikatakan perilaku dan sikap adalah suatu perasaan yang diperlihatkan oleh seorang pelanggan setelah memakai produk atau jasa”.

Klinik diharapkan dan dituntut untuk menerapkan Kualitas pelayanan dalam segala aspek. Berdasarkan hal ini, untuk membuat Kualitas pelayanan, maka klinik harus menerapkan Kualitas pelayanan, dalam artian apabila Kualitas pelayanan baik maka Loyalitas Pasien dapat terjadi dan sebaliknya jika Kualitas pelayanan buruk maka Loyalitas Pasien sulit untuk terjadi.

Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Pasien

Hasil Penelitian ini mendukung hipotesis pertama, dimana penelitian ini menunjukkan bahwa Kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pasien Pada Klinik Bhakti Praja Medika. Dimana hal ini didukung oleh hasil analisis deskriptif, uji instrumental, Analisis Regresi Berganda, Uji t. Dimana rata-rata responden memberikan jawaban pada variabel Kualitas sebesar 3.89, untuk uji validitas diperoleh hasil untuk keseluruhan nilai lebih besar dari nilai yaitu sebesar 0,150, uji reliabilitas diketahui bahwa nilai Alpha variabel X2 yaitu Kepuasan sebesar 0,736, analisis regresi berganda Nilai koefisien Kepuasan Pasien adalah 0.187. Hal ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan variabel Kepuasan pasien satu satuan maka variabel Loyalitas pasien akan naik sebesar 0.187 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap. uji t diperoleh hasil nilai α value = 0,040 lebih kecil dari nilai standar 0,05 sedang nilai t hitung= 2.072, dan nilai t tabel sebesar 1.981.

Penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian Aditya Evi Novitasari (2020), yang menunjukkan hasil penelitian menunjukkan variabel kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien dan variabel kepuasan pasien berpengaruh terhadap kepercayaan pasien. Kepercayaan pasien tidak memediasi kepuasan pasien dengan loyalitas pasien. Ritna Rahmawati Dewi (2016) juga mengemukakan hal yang sama bahwa kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien.

Menurut Purwadhi 2019, memberi gambaran bahwa para pelanggan yang puas dilayani oleh para pegawai pelayanan yang puas. Para pelanggan yang tidak puas dilayani oleh para pegawai yang tidak puas. Atau para pegawai yang puas akan menghasilkan pelayanan yang memuaskan para pelanggan, sebaliknya para pegawai yang tidak puas akan menghasilkan pelayanan yang tidak memuaskan para

pelanggan. Sehingga kepuasan kerja menjadi faktor penentu perilaku pegawai yang melayani pelanggan.

Klinik diharapkan dan dituntut untuk menerapkan Kepuasan dalam segala aspek. Berdasarkan hal ini, untuk membuat Kepuasan, maka klinik harus menerapkan Kepuasan, dalam artian apabila Kepuasan baik maka Loyalitas Pasien dapat terjadi dan sebaliknya jika Kepuasan buruk maka Loyalitas Pasien sulit untuk terjadi.

Pengaruh Kualitas Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien

Hasil Penelitian ini mendukung hipotesis pertama dan kedua, dimana penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pasien Pada Klinik Bhakti Praja Medika. Dimana hal ini didukung oleh hasil Uji F dan uji R² yang menunjukkan bahwa apabila Kualitas Pelayanan dan kualitas diukur dengan menggunakan indikator yang ditetapkan, karena hasil penelitian inilah yang menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan berpengaruh positif dan signifikan secara Bersama-sama terhadap Loyalitas Pasien Pada Klinik Bhakti Praja Medika. Dari hasil perhitungan dengan SPSS terlihat bahwa nilai F hitung adalah sebesar 3.062 dengan nilai sig sebesar 0,041. Nilai sig tersebut lebih kecil dari nilai alpha (0,05). Karena nilai sig lebih kecil daripada nilai alpha, maka dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel Fasilitas pelayanan dan Kualitas pelayanan bersifat signifikan. Dari hasil uji R² didapatkan Nilai R² yang tersaji menunjukkan nilai 0.033 atau 3.3%. Hal ini dapat diartikan bahwa sebanyak 3.3% Loyalitas pasien dijelaskan oleh variabel Kualitas pelayanan dan Kepuasan pasien. Sedangkan sisanya yaitu sebesar 97.7% dijelaskan oleh variabel lain di luar variabel Kualitas pelayanan dan Kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Diana Mustika, 2023. Dalam judul penelitian Pengaruh Kualitas Produk Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pembelian Rumah Di Perumahan Puncak Manis Cibolang Sukabumi yang menunjukkan bahwa secara simultan terdapat pengaruh antara variabel kualitas produk terhadap kepuasan konsumen.

Klinik diharapkan dan dituntut untuk menerapkan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan dalam segala aspek. Berdasarkan hal ini, untuk membuat Kualitas Pelayanan dan Kepuasan, maka klinik harus menerapkan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan, dalam artian apabila Kualitas Pelayanan dan Kepuasan baik maka Loyalitas Pasien dapat terjadi dan sebaliknya jika Kualitas Pelayanan dan Kepuasan buruk maka Loyalitas Pasien sulit untuk terjadi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, penulis dapat menyimpulkan bahwa:

1. Variabel X1 yaitu Kualitas Pelayanan, dari hasil pengujian didapatkan nilai $t_{\text{value}} = 0,155$ lebih besar dari nilai standar 0,05. Hal ini berarti bahwa jika Klinik Bhakti Praja Medika lebih meningkatkan Kualitas Pelayanan akan lebih meningkatkan pasien untuk datang lebih banyak lagi ke Klinik Bhakti Praja Medika.
2. Variabel X2 yaitu Kepuasan pasien, dari hasil pengujian hipotesis didapatkan nilai $t_{\text{value}} = 0,040$ lebih kecil dari nilai standar 0,05. Hal ini berarti bahwa jika Klinik Bhakti Praja Medika lebih meningkatkan Kepuasan akan lebih meningkatkan lagi pasien untuk datang lebih banyak lagi ke Klinik Bhakti Praja Medika.
3. Variabel X1 yaitu Kualitas pelayanan dan X2 yaitu Kepuasan pasien secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas pasien pada Klinik Bhakti Praja Medika dengan hasil pengujian hipotesis Nilai sig tersebut lebih kecil dari nilai alpha (0,05). Dan sebanyak 3.3% Loyalitas pasien dijelaskan oleh variabel Kualitas pelayanan dan Kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Acep Rohendi, 2019. *The Service Management Triangle*. Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya.
- Bob E, H., 2018. *Customer Satisfaction And Loyalty. Survey Design, Use, And Statistical Analysis Method*.
- Boone, Louis E, D.L.K., 2015. *Contemporary Marketing*. Thompson South Western USA.
- Bustan, J., 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Pemerintah dan Swasta di Kota Palembang*. Jurnal Orasi Bisnis. Edisi Ke-VII. Halaman 84-92.
- Diana Mustika, 2023. *Pengaruh Kualitas Produk Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pembelian Rumah Di Perumahan Puncak Manis Cibolang Sukabumi*. Universitas Adhirajasa Reswaraservice Management Triangle: Jurnal Manajemen Jasa, Vol. 5 No. 1 Mei 2023
- Fuzna, E.U., 2014. *Kepuasan Pasien Bpjs (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Terhadap Pelayanan Di Unit Rawat Jalan (Urj) Rumah Sakit Permata Medika Semarang Tahun 2014*.
- Griffin, J., 2008. *Customer Loyalty: Menumbuhkan Dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Erlangga, Jakarta.
- Hardiansyah, 2016. *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media, Ibrahim, Yogyakarta.
- Hidayat, R., 2009. *Pengaruh Kualitas layanan, Kualitas Produk, dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Bank Mandiri*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan. 11, 1.

- Josee Bloemer, Ko de Ruyter, M.W., 1998. *Customer Loyalty in a Service Setting*, in *E - European Advances in Consumer Research*. Association for Consumer Research, pp. 162-169.
- Kotler, K., 2018. *Manajemen Pemasaran*, in: 1. Indeks.
- Kotler, P, A., G., 2017. *Prinsip-prinsip pemasaran*. Erlangga, Jakarta.
- Kotler, P., Keller, Kevin, 2018. *Manajemen Pemasaran*. Erlangga., Jakarta, p. 3.
- Lestari, W.P., dkk, 2009. *Analisa Faktor Penentu Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul*. JKKI: JurnalKedokteran dan Kesehatan Indonesia. Vol. 1, No. 1. Halaman 1-18.
- Mariyadi, 2018. *Analisis kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di Puskesmas Cangkringan Kabupaten Sleman (menggunakan indeks kepuasan masyarakat Dalam Kepmenpan no. Kep/25/m.pan/2004)*. Universitas Muhammadiyah, Yogyakarta.
- Purwadhi, 2019. *Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pegawai Melalui Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi*. Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya.
- Puspitasari, M. G, M.E., 2016. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Dengan Mediasi Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Keluarga Sehat Hospital Pati*. Jurnal Analisis Manajemen 5.
- Raja Irfan Sabir, N.N., Wasim Ahmad, Farhan Qaisar, Hussnain Kamil, Naima Khurshid, 2018. *Impact Of Service Quality On Patient's Satisfaction Using Servqual: A Comparison Of Combined Military, Private And Government Hospitals Of Pakistan*. Textroad Publication.
- Rian Andriani¹, Purwadhi , Disman, 2023. *Company Performance Improvement: Implementation Of Service Culture Through Human Capital In Hospitality Industry*. Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya.
- Santoso, Singgih, . 2015. *SPSS Mengolah Data Statistik Secara Profesional, Cetakan Keempat*, Penerbit PT Elexmedia Komputindo, Jakarta.
- Sri, F., 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Di Rawat Inap RSUD Dr. Moewardi*. Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta 2019.
- Sugiyono, 2018. *Metode Penelitian Manajemen*. Alfabeta CV, Bandung.
- Supranto, 2016. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy, C., Gregorius, 2016. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 4. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, Fandy, C., Gregorius, 2016. *Service, Quality & Satisfaction*. ANDI, Yogyakarta.
- Zeithaml, Valerie A, M.J.B., 2020. *Service Marketing, Integrating Customer Fokus Across the Firm*. The McGraw-Hill Companies, USA.