

**KUALITAS JASA PENGARUHNYA TERHADAP LOYALITAS PASIEN  
PADA RSUP PROF.DR.R.D.KANDOU MANADO**

Oleh:  
**Yuvita Patras**

Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen  
Universitas Sam Ratulangi Manado  
e-mail: patrasvivi@yahoo.co.id

**ABSTRAK**

Kualitas jasa adalah sebagai keseluruhan gabungan karakteristik jasa yang dihasilkan dari pemasaran, rekayasa, produksi dan pemeliharaan yang membuat produk dan jasa tersebut dapat digunakan memenuhi harapan pelanggan atau konsumen. Loyalitas adalah kesetiaan seseorang atas suatu produk, baik barang maupun jasa. Loyalitas pasien dilihat dari kemampuan dan kesetiaan dari pasien atau keluarga pasien untuk melakukan perobatan / berobat kembali ke rumah sakit tersebut. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *simple random sampling*, dimana sampel diambil secara acak dan metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial daya tanggap, jaminan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Secara simultan bukti nyata, empati, kehandalan, daya tanggap dan jaminan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Mengingat bukti nyata, empati dan keandalan memiliki pengaruh yang lemah terhadap loyalitas pasien, maka sebaiknya manajemen memperhatikan dan meningkatkan peran dari bukti nyata, empati dan keandalan dalam perencanaan pemasaran perusahaan.

**Kata kunci:** *kualitas jasa, loyalitas pasien*

**ABSTRACT**

*Quality of service is a combined overall characteristics of the resulting services from marketing, engineering, production and maintenance of products and services that make it can be used to meet the expectations of customers or consumers. Loyalty is loyalty to someone on a product, either goods or services. Patient loyalty and fidelity views of the ability of the patient or the patient's family to do perobatan / treatment back to the hospital. The sampling method used was simple random sampling, where samples are taken randomly and the method of analysis used is multiple linear regression analysis. The results showed that partial responsiveness, assurance significant effect on patient loyalty. Simultaneously evidence, empathy, reliability, responsiveness and assurance significant effect on patient loyalty. Given the evidence, empathy and reliability have a weak effect on patient loyalty, then you should pay attention to management and increase the role of real evidence, empathy and reliability of the company's marketing plan.*

**Keywords:** *service quality, patient loyalty*

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Seiring dengan berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi dewasa ini, tingkat peradaban suatu bangsa akan semakin meningkat. Dengan semakin kompleksnya kebutuhan yang harus dipenuhi, masyarakat tidak bisa mengesampingkan kesehatannya begitu saja. Kesehatan merupakan faktor penting untuk menjalankan aktivitas sehari-hari, karena kesehatan merupakan hal penting bagi manusia seperti berolah raga secara teratur, makan makanan yang sehat, rutin memeriksakan kesehatannya, dan istirahat yang cukup.

Terwujudnya keadaan sehat adalah kehendak semua pihak, tidak hanya oleh orang per orang, tetapi juga oleh keluarga, kelompok dan bahkan masyarakat. Dalam rangka mewujudkan status kesehatan masyarakat yang optimal, maka berbagai upaya harus dilaksanakan. Oleh karena itu pelayanan kesehatan membutuhkan perhatian yang serius dari masyarakat dan pemerintah, tak terkecuali di Indonesia, negara-negara lain juga pun berupaya, yang salah satu diantaranya ialah menyelenggarakan pelayanan kesehatan.

Rumah sakit sebagai wadah untuk memelihara dan menjaga kesehatan masyarakat sangatlah dibutuhkan. Saat ini pelayanan rumah sakit berkembang menjadi industri yang berbasis pada prinsip-prinsip ekonomi, tetapi jangan dilupakan industri jasa kesehatan tetap bersifat praktis, dan berlandaskan pada etika dan moral. Rumah sakit dituntut untuk memberikan perhatian yang cukup terhadap prinsip ekuitas, efisiensi, efektivitas, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan baik internal maupun eksternal. Rumah sakit dihadapkan pada tuntutan peningkatan pelayanan publik dan ancaman bisnis pada layanan kesehatan di Indonesia, hal ini menjadikan rumah sakit sebagai bagian dari institusi publik yang memberikan pelayanan kesehatan langsung kepada masyarakat untuk lebih profesional dan terbuka menghadapi globalisasi.

Objek penelitian adalah Rumah sakit Prof.Kandou yang merupakan salah satu rumah sakit swasta di Manado yang mengalami peningkatan yang cukup pesat dari tahun ke tahun. Didalamnya terdapat Pelayanan Penunjang Medik, Pelayanan Non Medik (pegawai rumah sakit, bagian pemeliharaan sarana rumah sakit), Pelayanan Rawat Inap, Pelayanan Rawat Jalan dan Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) 24 jam. Instalasi gawat darurat yang ada di RSUP Prof.Kandou pada saat ini beroperasi di gedung yang baru dan tempatnya lebih strategis. Didalamnya secara langsung pelayanan kesehatan yang diberikan Instalasi Gawat Darurat sudah lebih akurat dibandingkan beroperasi di gedung yang lama. Selain itu di gedung yang baru ini ruangan di Instalasi Gawat Darurat bagus, dan nyaman sehingga pasien yang dilayani ditempat itu tidak ingin pindah.

Bagian pelayanan yang diberikan Instalasi Gawat Darurat RSUP Prof.Kandou terdiri dari beberapa instalasi didalamnya Instalasi Rawat Darurat Medik, Instalasi Rawat Darurat Bedah, Instalasi Rawat Darurat Anak, Instalasi Rawat Darurat Obsgyn (bagian kandungan) dan Anestesi / RR (bagian operasi). Kualitas Instalasi Gawat Darurat RSUP Prof.Kandou mencerminkan gambaran mutu rumah sakit tersebut. Loyalitas terhadap pelayanan kesehatan rumah sakit mencerminkan komitmen psikologis pasien/pengguna, maka perilaku menggunakan jasa layanan kesehatan ke rumah sakit Prof.Kandou semata-mata menyangkut penggunaan layanan kesehatan rumah sakit yang sama secara berulang-ulang.

Menurut hasil pengamatan fenomena-fenomena yang terjadi perilaku perawat Instalasi Gawat Darurat tidak terlalu fokus pada pasien-pasien baru yang seharusnya menjadi tanggung jawab mereka. Seiring pasien dan keluarga mengeluh karena pelayanannya lamban dan sering terabaikan. Pasien yang masuk ke Instalasi Gawat Darurat tidak dapat diperkirakan kondisi, jumlah dan waktunya. Kualitas pelayanan yang dirasakan kurang dapat terlihat dari adanya keluhan para pasien yang membutuhkan perawatan pada hari libur, dimana seringkali dihari pelayanannya kurang memuaskan, sehingga pemeriksaan rutin seluruh pasien tidak terlaksana dengan baik. Bagian teknis rumah sakit juga kurang memperhatikan bagian penggunaan alat rumah sakit seperti bagian lift yang sering terhambat sehingga membuat para pengguna merasa tidak nyaman saat berada didalam.

### Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Pengaruh bukti nyata, empati, kehandalan, daya tanggap dan jaminan secara bersama terhadap loyalitas pasien
2. Pengaruh bukti nyata terhadap loyalitas pasien
3. Pengaruh empati terhadap loyalitas pasien
4. Pengaruh kehandalan terhadap loyalitas pasien
5. Pengaruh daya tanggap terhadap loyalitas pasien
6. Pengaruh jaminan terhadap loyalitas pasien.

## TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Jasa merupakan evaluasi kognitif jangka panjang pelanggan terhadap penyerahan jasa suatu perusahaan. (Lovelock, 2005). Kualitas Jasa merupakan sebagai penyampaian jasa yang akan melebihi tingkat kepentingan pengguna jasa. (Rangkuti, 2006). Kualitas Jasa merupakan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. (Tjiptono, 2004). Kualitas Jasa merupakan sebagai keseluruhan gabungan karakteristik jasa yang dihasilkan dari pemasaran, rekayasa, produksi dan pemeliharaan yang membuat produk dan jasa tersebut dapat digunakan memenuhi harapan pelanggan atau konsumen. (Wijaya, 2011). Kualitas Jasa merupakan tingkat ketidaksesuaian antara harapan dengan persepsi pelanggan sehingga ukuran persepsi pelanggan atas kualitas jasa sesuai dengan paradigma gap atau kesenjangan. (Parasuraman, 2008). Kualitas Jasa merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. (Wyckof dalam Lovelock, 1988). Dengan demikian Kualitas Jasa dapat disimpulkan sebagai bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan pelanggan yang disertai ketepatan cara penyampaiannya guna memenuhi harapan pelanggan. Baik buruknya kualitas jasa tergantung kepada kemampuan penyedia jasa memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Ada 5 dimensi mutu pelayanan yang perlu diperhatikan : (1) *Tangible* (bukti nyata) yaitu: penampilan fasilitas fisik, peralatan yang digunakan, penataan interior dan eksterior ruangan, kelengkapan, persiapan dan kebersihan alat, penampilan, kebersihan penampilan petugas. (2) *Empathy* (empati) merupakan syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi kepada pasien, memberi perhatian khusus kepada setiap pelanggan, kepedulian terhadap keluhan pelanggan, pelayanan kepada semua pelanggan tanpa memandang status. (3) *Reliability* (keandalan) yaitu: pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang tepat, jadwal pelayanan dijalankan secara tepat, prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit. (4) *Responsiveness* (ketanggapan) yaitu: kemampuan dari perawat untuk tanggap menyelesaikan keluhan pasien, petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti, tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan. (5) *Assurance* (jaminan) yaitu: pengetahuan dan kesopanan petugas serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan, pengetahuan dan kemampuan medis menetapkan diagnosis, keterampilan medis / para medis dalam bekerja, jaminan keamanan, kepercayaan status sosial. (Palmer dalam Sari, 2008)

Loyalitas pelanggan merupakan hasil dari suatu proses perhatian yang serius terhadap apa yang mampu membuat pelanggan betah dan kemampuan untuk secara terus menerus memenuhinya. (Griffin, 2002). Loyalitas pelanggan merupakan suatu komitmen yang mendalam untuk melakukan pembelian kembali atau berlangganan atas suatu produk atau pelayanan secara konsisten untuk masa datang, serta tidak terpengaruh pada lingkungan yang ada atau upaya-upaya yang ada atau upaya-upaya pemasaran yang dilakukan, serta hal-hal lain yang berpotensi pada kemungkinan berpindahannya si pelanggan ke perusahaan pesaing. (Oliver dalam Sivadas, 1999).

Loyalitas pelanggan merupakan pelanggan yang membeli kembali dari perusahaan yang sama, dan yang selalu merekomendasikan atau memelihara sikap yang positif terhadap perusahaan penyedia jasa. (Kandampul, 2000). Pentingnya Loyalitas pelanggan dalam pemasaran adalah mutlak. Pemasar pasti amat berharap agar dapat mempertahankan pelanggannya dalam jangka panjang, bahkan bila memungkinkan untuk selamanya. Seorang pelanggan yang loyal akan menjadi aset yang sangat bernilai bagi perusahaan. (Nugroho, 2011).

### Hipotesis

Berdasarkan rumusan masalah dan kerangka pemikiran maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

1. Terdapat pengaruh Bukti Langsung secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien
2. Terdapat pengaruh Empati secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien
3. Terdapat pengaruh Keandalan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien
4. Terdapat pengaruh Daya Tanggap secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien
5. Terdapat pengaruh Jaminan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien
6. Terdapat pengaruh Kualitas Jasa (Bukti Nyata, Empati, Keandalan, Daya tanggap, Jaminan) secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien.

## METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian *descriptive explanatory research*, yaitu penelitian yang menjelaskan keadaan dilapangan dari objek yang diteliti serta menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesa pada data yang sama.

Pada penelitian ini dilakukan pengambilan sampel sebanyak 100 responden di RSUP Prof.Kandou Manado.

Definisi operasional (1). Variabel Bukti Nyata (X1) Bukti langsung merupakan kebutuhan pelanggan yang berfokus pada fasilitas segala sesuatu yang dapat dilihat langsung berupa hal-hal nyata secara fisik. Indikator dari variabel tersebut terdiri dari: Kondisi gedung, Kelengkapan peralatan yang digunakan, Kebersihan kamar mandi/toilet, Kelengkapan fasilitas, Kerapian tenaga medis, Tempat parkir memadai, Kerapian dan kebersihan ruang rawat, Penerangan pada ruangan memadai, Adanya fasilitas ruang tunggu, Memiliki papan petunjuk yang jelas. (2). Variable Empati (X2) Kepedulian merupakan kesediaan untuk peduli, memberikan perhatian pribadi bagi pasien atau keluarga pasien. Indikator dari variabel tersebut terdiri dari: Perawat memperhatikan sungguh-sungguh kepada pasien, Petugas medis mampu memberikan perhatian secara individual kepada pasien, Kemudahan untuk memperoleh informasi tentang pelayanan terhadap pasien dari petugas medis. (3). Variabel Keandalan (X3) Keandalan merupakan kemampuan untuk memberikan jasa atau pelayanan sebagaimana yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya. Indikator dari variabel tersebut terdiri dari: Ketepatan waktu pelayanan, Dokter perawat dan petugas kesehatan yang lain terampil dalam menjalankan tugasnya (menyuntik, memasang infuse, mengambil darah), Keteraturan perawat mengontrol pasien, Memberikan pelayanan secara teliti dan hati-hati. (4). Variabel Daya Tanggap (X4) Daya Tanggap merupakan kemampuan untuk membantu pelanggan atau pasien dan memberikan jasa dengan cepat. Indikator dari variabel tersebut terdiri dari: Kesesuaian menu makanan yang disediakan dengan selera pasien (menu bervariasi), Tenaga medis dan perawat memberi tanggapan yang baik dan cepat terhadap keluhan pasien, Pasien gawat darurat ditangani pelayanan dengan cepat, Petugas rumah sakit memiliki sikap yang ramah dan sopan terhadap pasien, Dokter dan perawat selalu mendiagnosa penyakit pasien dengan tepat. (5) Variabel Jaminan (X5) Jaminan mencakup pengetahuan dan kemampuan para perawat atau pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya para pasien / keluarga kepada rumah sakit. Indikator dari variabel tersebut terdiri dari Keamanan barang-barang pribadi pasien dan keluarga, Keamanan pasien dari setiap tindakan kriminal selama dirawat, Kemampuan dokter dan perawat dalam menangani pasien, Jaminan apabila terjadi kesalahan pada hasil kinerja medis, Kemampuan dokter dalam menjamin kerahasiaan penyakit pasien, Pengalaman tenaga medis dalam melayani pasien. Loyalitas pasien secara harfiah loyal berarti setia, oleh karena itu dilihat dari kemampuan dan kesetiaan dari pasien atau keluarga pasien untuk melakukan perobatan / berobat kembali ke RSUP Prof.Kandou. (jurnal Gunawan Ketut) Indikator dari variabel tersebut terdiri dari: Penggunaan produk / jasa secara berkelanjutan, Memberikan informasi positif pada pihak rumah sakit, Merekomendasikan kepada orang lain.

### Metode Analisis

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda, serta melakukan uji hipotesis uji F, Uji t (uji parsial).

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Tabel 4.1 Identitas Responden

Jenis Kelamin	Responden	Presentase (%)
Laki-laki	46	46
Perempuan	54	54
<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>Pendidikan</b>		
SMP	1	1
SMA/K	56	56
D3	5	5
S1	29	29
Lainnya	9	9
<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>Rentang Usia</b>		
< 17 tahun	15	15
18 - 30 tahun	32	32
> 31 tahun	53	53
<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber : Hasil Olahan Data Responden, 2012

Dari Tabel 4.1 diatas memperlihatkan identitas responden pasien yang ada di RSUP Prof.Kandou lebih banyak perempuan 54 responden. Sedangkan jenjang pendidikan sebagian besar berpendidikan SMA/K 56% dan S1 sebanyak 29%. Rentang usia terbanyak pada usia lebih dari 31 tahun sebanyak 53% sesudah itu 18 hingga 30 tahun sebanyak 32% dan usia < 17 tahun sebanyak 15 responden.

### Hasil Analisis

Langkah pertama yang harus dilakukan apakah semua variabel penelitian dapat dimasukkan dalam model regresi atau tidak, sehingga perlu dilihat hasil analisis seperti nampak pada tabel Variables Entered /Removed di bawah ini:

#### Variables Entered /Removed<sup>b</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	JN,EM,KN,DT,BN <sup>a</sup>	.	Enter

- All requested variables entered.
- Dependent Variable: LP

Ternyata dari hasil tabel Variables Entered /Removed diperoleh hasil bahwa semua variabel penelitian yaitu dari variabel kualitas yang terdiri dari Bukti Nyata, Empati, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan variabel Loyalitas Pasien dapat dimasukkan dalam model penelitian.

Selanjutnya perlu dilihat hasil analisis tentang persamaan regresi linier berganda yang diperoleh agar terlihat secara detail pengaruh variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari lima sub variabel Bukti Nyata, Empati, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan terhadap variabel Loyalitas Pasien. Untuk jelasnya dapat dilihat tabel Coefficients dibawah ini:

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	19.628	2.076		9.456	.000
BN	.062	.063	.122	.970	.334
EM	-.099	.170	-.071	-.582	.562
KN	-.111	.120	-.110	-.925	.358
DT	.235	.118	.248	2.001	.048
JN	.218	.101	.261	2.168	.033

a. Dependent Variable: LP

Sumber: Output SPSS 18, 2013 (terlampir)

Dari tabel diatas dapat diperoleh hasil persamaan regresi linier berganda dalam penelitian ini sebagai berikut:

$$LP = 19,828 + 0.062BN - 0.099EM - 0,111KN + 0,235DT + 0,218JM$$

Dari persamaan regresi linier berganda yang terbentuk diatas maka diperoleh tiga variabel berpengaruh positif dan dua variabel lainnya berpengaruh negatif. Berpengaruh positif artinya jika satu variabel dinaikkan maka variabel yang lain akan ikut naik sebesar koefisien regresinya. Dalam penelitian ini yaitu sub variabel Daya Tanggap dan Jaminan. Sebaliknya Berpengaruh negatif artinya jika satu variabel dinaikkan maka variabel yang lain akan turun sebesar koefisien regresinya. Pada penelitian ini adalah sub variabel Bukti Nyata, Empati dan Keandalan. Sub variabel daya tanggap merupakan sub variabel yang paling berpengaruh terhadap variabel loyalitas pasien yang dapat dibuktikan dengan nilai koefisien regresinya sebesar 0,235. Selanjutnya diikuti dengan sub variabel jaminan dengan koefisien regresi sebesar 0,218 dan sub variabel bukti nyata dengan koefisien regresi sebesar 0,062.

### Analisis Koefisien Korelasi Berganda (R) dan Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Untuk mengetahui Analisis Koefisien Korelasi Berganda (R) dan Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>) agar diperoleh penjelasan tentang seberapa kuat keeratan hubungan dan besarnya kontribusi pengaruh antara variabel kualitas dengan variabel loyalitas pasien. Dibawah ini akan disajikan tabel Model Summary.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.441 <sup>a</sup>	.195	.152	2.81057

a. Predictors: (Constant), JN, EM, KN, DT, BN

Sumber: Output SPSS 18, 2013 (terlampir)

Hasil penelitian sesuai tabel Model Summary menunjukkan bahwa koefisien korelasi sebesar 0.441 (44,1%) itu berarti secara bersama-sama variabel kualitas yang terdiri dari sub variabel Bukti Nyata (X1), Empati (X2), Keandalan (X3), Daya Tanggap (X4), Jaminan (X5) memiliki hubungan kurang kuat (karena dibawah 50%) dengan variabel Y yaitu Loyalitas pasien. Sedangkan hasil analisis koefisien Determinasi sebesar 0.195 (19,5%) menunjukkan bahwa variabel kualitas yang terdiri dari sub variabel Bukti Nyata (X1), Empati (X2), Keandalan

(X3), Daya Tanggap (X4), Jaminan (X5) memiliki pengaruh sebesar 19,5% terhadap variabel Loyalitas pasien dan terbesar 80,5% dipengaruhi oleh variabel diluar model.

### Pengujian Hipotesis

Perumusan hipotesis yang diuji, telah dikemukakan dalam Bab sebelumnya dengan tingkat signifikansi yang digunakan dalam penelitian ini sebesar 5% atau  $\alpha = 0,05$  maka hasil pengujian hipotesis tersebut adalah sebagai berikut:

### Uji Secara Bersama-sama (Uji F)

Untuk menguji hipotesis penelitian maka perlu diperlihatkan tabel Anova seperti nampak pada tabel berikut:

ANOVA<sup>b</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	179.707	5	35.941	4.550	.001 <sup>a</sup>
Residual	742.533	94	7.899		
Total	922.240	99			

a. Predictors: (Constant), JN, EM, KN, DT, BN

b. Dependent Variable: LP

Pada tabel Anova menggunakan SPSS 18.0 didapatkan  $F_{hitung} = 4,550 > F_{tabel} = 2,46$  (terlampir) dengan tingkat signifikan  $p\text{-value} = 0,000 < 0,001$  maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak atau  $H_a$  diterima yang berarti bahwa secara bersama-sama variabel kualitas yang terdiri dari sub variabel Bukti Nyata (X1), Empati (X2), Keandalan (X3), Daya Tanggap (X4), Jaminan (X5) berpengaruh nyata (signifikan) terhadap loyalitas pasien (Y) pada RSUP Prof.Dr.R.D.Kandou Manado.

### Uji Secara Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dalam model regresi yang sudah dihasilkan. Maka digunakan uji t untuk menguji masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Analisis ini menguji apakah Bukti Nyata (X1), Empati (X2), Keandalan (X3), Daya Tanggap (X4) dan Jaminan (X5) secara parsial berpengaruh terhadap Loyalitas Pasien (Y) pada Instalasi Gawat Darurat RSUP Prof.Dr.R.D.Kandou Manado. Untuk jelasnya dapat dirinci sebagai berikut:

- Dari hasil uji t pada tabel Coefficients diatas dapat dilihat bahwa Bukti Nyata (X1)  $t\text{-hitung} = 0,970 < t\text{-tabel} = 1,984$  (terlampir) dan signifikansi  $p\text{-value} = 0,334 > 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  ditolak dan menerima  $H_0$  artinya sub variabel Bukti Nyata tidak berpengaruh terhadap Loyalitas Pasien pada RSUP Prof.Dr.R.D.Kandou Manado.
- Dari hasil uji t pada tabel Coefficients diatas dapat dilihat bahwa Empati (X2)  $t\text{-hitung} = -0,582 < t\text{-tabel} = 1,984$  dan signifikansi  $p\text{-value} = 0,562 > 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  ditolak dan menerima  $H_0$  artinya sub variabel Empati tidak berpengaruh terhadap Loyalitas Pasien pada RSUP Prof.Dr.R.D.Kandou Manado.
- Dari hasil uji t pada tabel Coefficients diatas dapat dilihat bahwa Keandalan (X3)  $t\text{-hitung} = -0,925 < t\text{-tabel} = 1,984$  dan signifikansi  $p\text{-value} = 0,358 > 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  ditolak dan menerima  $H_0$  artinya sub variabel Keandalan tidak berpengaruh terhadap Loyalitas Pasien pada RSUP Prof.Dr.R.D.Kandou Manado.
- Dari hasil uji t pada tabel Coefficients diatas dapat dilihat bahwa Daya Tanggap (X4)  $t\text{-hitung} = 2,001 > t\text{-tabel} = 1,984$  dan signifikansi  $p\text{-value} = 0,048 < 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan menerima  $H_a$  artinya sub variabel Empati tidak berpengaruh nyata (signifikan) terhadap Loyalitas Pasien pada RSUP Prof.Dr.R.D.Kandou Manado.
- Dari hasil uji t pada tabel Coefficients diatas dapat dilihat bahwa Jaminan (X5)  $t\text{-hitung} = 2,168 > t\text{-tabel} = 1,984$  dan signifikansi  $p\text{-value} = 0,033 < 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan menerima  $H_a$  artinya sub variabel Jaminan tidak berpengaruh nyata (signifikan) terhadap Loyalitas Pasien pada RSUP Prof.Dr.R.D.Kandou Manado.

## Pembahasan

Dari hasil analisis dan uji hipotesis terbukti bahwa secara bersama-sama variabel kualitas yang terdiri dari Bukti Nyata (X1), Empati (X2), Keandalan (X3), Daya Tanggap (X4) dan Jaminan (X5) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Ketut Gunawan (2011) dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari tangible, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien tidak hanya sebagian tetapi juga secara bersamaan sedangkan keandalan merupakan dimensi yang memiliki pengaruh dominan pada loyalitas pasien. Terbukti pada penelitian ini bahwa dua sub variabel yaitu daya tanggap dan jaminan berpengaruh nyata (signifikan) terhadap loyalitas pasien pada RSUP Prof.Dr.R.D.Kandou Manado, hal ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Gede Santanu (2007) dengan hasil bahwa kelima dimensi dari kualitas membentuk suatu hubungan yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien yang berobat pada Dokter praktek swasta di Desa Darmasaba, Kecamatan Abiansemal, Bandung. Dengan demikian perlunya mendapat atensi serius dari manajemen rumah sakit terhadap kedua sub variabel tersebut. Pada sub variabel daya tanggap pasien membutuhkan pelayanan yang cepat dan tepat termasuk mendiagnosis penyakit baik dari para dokter maupun tenaga perawat yang betugas dengan pelayanan yang ramah dan manusiawi tidak dengan bentakan termasuk pelayanan obat dan makanan sesuai dengan kondisi penyakit pasien. Pada sub variabel jaminan dengan memperhatikan pengetahuan dan kemampuan para perawat atau pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya para pasien/keluarga kepada rumah sakit. Perlunya jaminan terhadap keamanan barang-barang pasien termasuk kepastian penyembuhan dan kerahasiaan penyakit pasien.

Perhatian terhadap dua variabel ini sangat penting karena secara keseluruhan variabel kualitas terbukti memiliki hubungan kurang kuat dengan variabel loyalitas pasien, sehingga keberadaan gedung baru dan megah sebagai bukti nyata bukan tidak penting oleh pasien tapi belum menjadi prioritas untuk memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen.

## PENUTUP

### Kesimpulan

Dari hasil penelitian, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Secara simultan bukti nyata, empati, kehandalan, daya tanggap dan jaminan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. secara parsial daya tanggap, jaminan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien sedangkan bukti nyata, empati dan keandalan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien.

### Saran

Penulis memberikan saran sebagai berikut :

Mengingat bukti nyata, empati dan keandalan memiliki pengaruh yang lemah terhadap loyalitas pasien, maka sebaiknya manajemen memperhatikan dan meningkatkan peran dari bukti nyata, empati dan keandalan dalam perencanaan pemasaran perusahaan. Dalam penelitian ini yang diteliti hanya terbatas pada pengaruh bukti nyata, empati, kehandalan, daya tanggap dan jaminan terhadap loyalitas pasien. sedangkan faktor-faktor lain yang juga berpengaruh terhadap loyalitas pasien belum diungkap berapa besar pengaruhnya, semoga pada penelitian selanjutnya dapat membahas faktor-faktor lain yang belum diteliti dalam penelitian ini.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Gaspersz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Griffin. 2002. *Loyalitas Pelanggan*. Jilid II, Mc Graw Hill. Kentucky.
- Husein, Umar. 1998. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. PT. Raja. Grafindo Persada, Jakarta.
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran*. PT. Prenhallindo, Jakarta.
- Lovelock. H.Christopher dan Wright. K.Lauren. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*. PT. Indeks, Jakarta.
- Rangkuti. 2006. *Riset Pemasaran*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Sudarmadi, Durianto. 2005. *Membangun Loyalitas Pelanggan*. Swanet. PT. Indeks, Jakarta.
- Syafrizal, Helmi. 2009. *Pengertian dan Karakteristik Jasa*, Jakarta.
- Tjiptono, Fandi. 2004. *Pemasaran Jasa*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. PT. Indeks, Jakarta.

