

Artikel Hasil Penelitian

PENGARUH SARANA PRASARANA TERHADAP LOYALITAS PASIEN DENGAN KEPUASAN PASIEN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* (STUDI PADA RUANG RAWAT INAP RSUD WALUYO JATI KRAKSAAN)

Endang Sasmito, Dyah Sawitri, dan Djuni Farhan

¹Staff Keuangan RSUD Waluyo Jati Kraksaan Kabupaten Probolinggo
Jl.Dr.Soetomo No.01 Kraksaan,Kabupaten Probolinggo

²Email: endangsasmito79@gmail.com

Abstract

This research is a quantitative research using the are 83 patient respondents us sample taken randomly Explanation research method approach (causality). The samples used were 83 patient in the 2nd and 3rd weeks in August 2019 Waluyo Jati Kraksaan. The statistical analysis used was path analysis (path analysis). By using SPSS.20 calculations.

Keyword: *Explanation, path analysis*

PENDAHULUAN

Perkembangan yang pesat di segala bidang telah membawa perubahan kehidupan masyarakat, dimana masyarakat semakin pandai dan kritis, baik dalam berfikir maupun melakukan suatu tindakan. Seiring dengan perubahan tersebut, masyarakat mulai memasukkan kebutuhan - kebutuhan baru sebagai kebutuhan dasar mereka. Salah satu kebutuhan tersebut diantaranya adalah kebutuhan akan pelayanan kesehatan, dimana kesehatan merupakan salah satu kebutuhan hidup yang sangat penting dalam menunjang aktifitas sehari-hari. Jika seseorang sedang tidak sehat, maka aktifitas sehari-hari akan menjadi terganggu dan tidak dapat berjalan dengan baik. Dengan kondisi ekonomi masyarakat yang semakin meningkat, maka pola pikir masyarakat juga akan semakin kritis, khususnya dalam hal-hal yang berkaitan dengan kebutuhan kesehatan.

Industri jasa kesehatan bukan hanya mengenai masalah penyembuhan terhadap suatu penyakit, namun juga berfokus terhadap tindakan pencegahan penyakit dan peningkatan kualitas kesehatan masyarakat ke arah yang lebih baik. Hal ini menimbulkan persaingan yang semakin ketat, bukan hanya antara sesama rumah sakit,

namun juga dengan puskesmas dan klinik-klinik kesehatan di daerah maupun di kota-kota besar yang semakin banyak jumlahnya. Hal ini menjadi tantangan dan peluang bagi organisasi/lembaga yang bergerak di bidang jasa/pelayanan kesehatan untuk memberikan kepuasan kepada pasien tersebut dalam berbagai strategi agar dapat mempertahankan pasien.

KAJIAN TEORI

Sarana Prasarana

Menurut Suarjana (2014:18) menyatakan bahwa sarana prasarana merupakan kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal, dimana penampilan dan kemampuan sarana prasarana yang dimiliki adalah bukti dari kualitas pelayanan untuk diberikan kepada pasien. Sarana prasarana (*tangible*) adalah dimensi kualitas pelayanan yang meliputi lokasi rumah sakit, penampilan gedung, kelengkapan rumah sakit, kesopanan dan keramahan rumah sakit. Menurut Muhammad (2010) dalam Ristiani (2017:157), sarana prasarana pelayanan kesehatan dapat didefinisikan sebagai proses kerjasama pendayagunaan semua sarana

prasarana kesehatan secara efektif dan efisien untuk memberikan layanan secara profesional dalam proses pelayanan kesehatan yang efektif dan efisien.

Loyalitas

Menurut Kotler dan Keller (2005:18) dalam Alfi (2018:32), loyalitas adalah komitmen yang dipegang teguh untuk membeli kembali atau berlangganan produk pilihan atau jasa di masa depan meskipun pengaruh situasional dan upaya pemasaran memiliki potensi untuk menyebabkan konsumen beralih ke produk lain sedangkan menurut Sutisna (2003:41), loyalitas adalah sikap menyenangkan terhadap suatu merek yang dipresentasikan dengan pembelian konsisten terhadap merek itu sepanjang waktu.

Loyalitas konsumen secara umum dapat diartikan dengan kesetiaan seseorang atas suatu produk, baik berupa barang maupun jasa tertentu. Loyalitas konsumen merupakan manifestasi dan kelanjutan dari kepuasan konsumen dalam menggunakan fasilitas maupun jasa pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit, serta untuk tetap menjadi konsumen dari perusahaan tersebut. Dengan demikian, loyalitas merupakan bukti konsumen yang selalu menjadi pelanggan, dan memiliki kekuatan serta sifat fisik atas pelayanan rumah sakit.

Kepuasan

Menurut Lukman (2003:119) dalam Ristiani (2017:159), kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya, sedangkan menurut Philip Kotler (2009:177) dalam Satria (2014:7), mendefinisikan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap harapan kinerja (hasil), dimana jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan akan merasa puas, dan begitu juga sebaliknya.

Kesamaan tentang komponen kepuasan adalah harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Harapan berkaitan tentang apa yang diterima apabila pelanggan tersebut menggunakan suatu produk berupa barang maupun jasa, sedangkan kinerja adalah persepsi pelanggan setelah mengkonsumsi suatu produk barang maupun jasa. Kepuasan pelanggan terhadap suatu produk atau jasa adalah sesuatu

yang sulit untuk dicapai jika perusahaan jasa tersebut tidak benar – benar mengerti harapan konsumen. Tingkat kepuasan konsumen terhadap suatu produk maupun layanan berbeda – beda, semuanya tergantung dengan kualitas produk maupun pelayanan, sehingga suatu perusahaan atau instansi harus selalu memperhatikan kualitas produk maupun pelayanan yang akan diberikan kepada konsumen.

METODE PENELITIAN

Lokasi dan Jenis Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah Rumah Sakit Umum Daerah Waluyo Jati Kraksaan. Jenis penelitian ini ditinjau dari jenis data yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Menurut Arikunto (2002:13), penelitian kuantitatif adalah penelitian yang dituntut untuk menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran atas data, dan penampilan hasilnya. Berdasarkan uraian diatas, maka penelitian ini termasuk jenis penelitian *explanatory research*. *Explanatory research* merupakan jenis penelitian yang menjelaskan hubungan kausal antara variabel – variabel penelitian melalui suatu pengujian hipotesis tertentu, sehingga dalam perhitungannya menggunakan statistik inferensial.

Sumber Data dan Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan data primer. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari responden atau objek yang diteliti atau ada hubungannya dengan objek yang diteliti. Data primer diperoleh dari pengumpulan hasil survei melalui penyebaran kuisioner atau angket kepada sejumlah sampel atau responden yang telah ditetapkan jenis dan jumlahnya.

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah menggunakan kuesioner. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Dalam hal ini kuesioner akan diantarkan sendiri oleh peneliti kepada pasien rawat inap di RSUD Waluyo Jati Kraksaan, sehingga peneliti langsung berinteraksi dengan responden.

Populasi dan Sampel

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek

yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2010:115). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap di RSUD Waluyo Jati Kraksaan pada minggu ke 3 dan ke 4 bulan Agustus tahun 2019. Adapun jumlah populasi tersebut diperkirakan sebesar 490 pasien, dengan perhitungan setiap hari pasien yang rawat inap sejumlah 49 pasien selama kurun waktu 10 hari.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2010:116). Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *purposive sampling*. Sampel pada penelitian adalah pasien/keluarga pasien rawat inap di bulan agustus 2019 di minggu ke-3 dan minggu ke-4.

Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Variabel independen atau variabel bebas merupakan variabel – variabel yang secara independen berpengaruh terhadap variabel dependen atau variabel terikat (Y). Variabel independen dalam penelitian ini adalah sarana prasarana (X). Sarana prasarana (*tangible*) adalah dimensi kualitas pelayanan yang meliputi lokasi rumah sakit, penampilan gedung, kelengkapan rumah sakit, kesopanan dan keramahan rumah sakit. Dengan demikian, sarana prasarana adalah segala sesuatu yang berwujud untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada seluruh pasien RSUD Waluyo Jati Kraksaan.

Menurut Sugiyono (2011:4), variabel *intervening* adalah variabel yang secara teoritis mempengaruhi hubungan antara variabel independen dengan dependen, tetapi tidak dapat diamati dan diukur. Variabel ini merupakan variabel penyela/antara yang terletak di antara variabel independen dan dependen, sehingga variabel independen tidak langsung mempengaruhi berubahnya variabel dependen. Dalam penelitian ini digunakan kepuasan pasien sebagai variabel *intervening*, yaitu tingkat perasaan pasien dengan membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan yang diharapkannya. Variabel kepuasan pasien dalam penelitian ini diukur dengan 4 indikator, yaitu sistem keluhan dan saran, survey kepuasan pelanggan, pembeli bayangan, serta analisis pelanggan yang lari.

Variabel dependen (Y) adalah variabel yang mempunyai ketergantungan antara variabel

satu dengan variabel lain, atau variabel yang dipengaruhi oleh variabel independen. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah loyalitas pasien. Loyalitas pasien merupakan komitmen yang dipegang kuat untuk membeli lagi atau berlangganan lagi terhadap produk atau jasa tertentu di masa depan, meskipun terdapat pengaruh situasi dan usaha pemasaran dengan potensi peralihan perilaku. Variabel loyalitas pasien dalam penelitian diukur dengan 4 indikator, yaitu mengatakan hal yang positif tentang RSUD Waluyo Jati Kraksaan kepada orang lain, merekomendasikan RSUD Waluyo Jati Kraksaan kepada orang lain yang meminta saran terkait pelayanan kesehatan, mempertimbangkan bahwa RSUD Waluyo Jati Kraksaan merupakan pilihan pertama ketika melakukan pembelian jasa, dan melakukan lebih banyak bisnis atau pembelian dengan perusahaan dalam beberapa tahun mendatang.

Pengukuran variabel dalam penelitian ini menggunakan skala *likert*, dimana sub variabel diukur akan dijabarkan menjadi indikator variabel, kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item – item instrument yang dapat berupa pertanyaan. Pada skala *likers* dilakukan dengan menghitung responden kesetujuan atau ketidaksetujuan terhadap obyek tertentu.

Uji Instrumen

Instrumen yang valid adalah instrumen yang dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka pengujian instrumen dalam penelitian ini yaitu uji validitas dan uji reliabilitas. Adapun penjelasannya adalah sebagai berikut:

Uji Validitas

Menurut Sugiono (2011:2), valid menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada obyek penelitian dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Data yang valid adalah data yang sesungguhnya terjadi tidak berbeda dengan data peneliti.

Uji validitas merupakan uji yang digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir daftar pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel. Hasil r_{hitung} dibandingkan dengan r_{tabel} , dimana $df = n-2$ dengan sig 5%. Jika $r_{tabel} < r_{hitung}$, maka hasilnya valid dan bila sebaliknya dinyatakan tidak valid.

Uji Reliabilitas

Menurut Sugiono (2011:3), reliabilitas berkaitan dengan derajat konsistensi/keajegan data dalam interval waktu tertentu. Menurut Sujarweni dan Endrayanto (2012:186) dalam Tarigan (2013:26), reliabilitas (keandalan) merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pertanyaan.

Penelitian ini menggunakan SPSS 20 untuk pengujian reliabilitas dan menggunakan batasan nilai sebesar 0,60. Jika tingkat *alpha* hitung $\geq 0,60$, maka data penelitian dapat dikatakan reliabel, namun apabila tingkat *alpha* $\leq 0,60$, maka data penelitian tidak reliabel.

Metode Analisis Data

Sesuai dengan rumusan masalah peneliti yaitu mengetahui pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat melalui variabel perantara, maka metode analisa data yang digunakan adalah analisis jalur atau *path analysis*.

Sugiyono (2011:297), analisis jalur (*path analysis*) merupakan pengembangan dari analisis regresi, sehingga analisis regresi dapat dikatakan sebagai bentuk khusus dari analisis jalur (*regression is special case of path analysis*). Di dalam analisis jalur terdapat pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung. Pengaruh langsung terjadi jika suatu variabel mempengaruhi variabel lain tanpa ada variabel ke tiga yang memediasi. Pengaruh tidak langsung adalah jika ada variabel ke tiga yang memediasi hubungan dua variabel. Analisis jalur digunakan untuk menguji pengaruh variabel intervening. Pada dasarnya koefisien jalur adalah koefisien regresi yang distandarkan (*standardized regression weights*) atau membandingkan koefisien *indirect effect* (pengaruh tidak langsung) dengan koefisien *direct effect* (pengaruh langsung).

TEMUAN DAN DISKUSI

Hasil Uji Instrumen

Uji validitas data bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kevalidan pertanyaan dari penyebaran kuesioner. Uji validitas data dilakukan dengan menggunakan metode korelasi *product moment* (*pearson correlation*). Pelaksanaan Uji Validitas akan dilakukan pada data yang terdiri dari 11 pertanyaan dan dikelompokkan menjadi 3 kriteria. Pengelompokan pertanyaan terdiri dari Variabel

Sara Prasarana (X), Kepuasan Pasien (Z), Loyalitas Pasien (Y). Hasil pengujian menunjukkan bahwa semua item dari instrumen penelitian untuk menganalisis semua variabel dalam model penelitian ini adalah valid, karena terbukti bahwa nilai Sig. *corelation* dari semua item semua variabel penelitian adalah lebih kecil dari α (0,05).

Uji Reliabilitas ketentuan yang ditetapkan dalam uji reliabilitas dengan melihat nilai *Cronbach's Alpha*. Suatu item dikatakan reliabel jika *r Cronbach's Alpha positif* dan lebih besardari 0,600. Sebaliknya jika nilai *r Cronbach's Alpha* negatif atau positif, dan/atau lebih kecil dari 0,600 maka item tersebut dinyatakan tidak realibel. Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa semua alat ukur yang digunakan adalah reliabel, sebagaimana yang ditunjukkan oleh *Cronbach's Alpha* yang secara umum bergerak dari 0,600 sampai dengan 0,800. Karena koefisien reliabilitas kesemuanya tidak kurang dari 0,600 yang apabila dikonfersikan kedalam kreteria koefisien reliabilitas pada bab sebelumnya maka koefisien tersebut menggambarkan reliabilitas yang tinggi.

Hasil Analisis Jalur

Pada penelitian ini analisis yang di gunakan untuk menguji hipotesis yang telah digunakan adalah antar variabel yang dihipotesiskan dengan menggunakan analisis jalur (*path analysis*). Analisis ini digunakan untuk mengetahui tingkat pengaruh suatu hubungan kausal yang dilakukan dari hasil penyebaran kuesioner. Perhitungan *koefisien path* pada penelitian ini menggunakan analisis regresi *standardize* dengan melihat secara parsial pada masing-masing persamaan dengan menggunakan software SPSS versi 20. Hasilnya adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh Pengaruh Sarana Prasarana (X), Kepuasan Pasien (Z), Terhadap Loyalitas Pasien (Y)

Hasil uji regresi *standardize* Pengaruh Sarana Prasarana (X), Kepuasan Pasien (Z) Terhadap Loyalitas Pasien (Y) adalah sebagai berikut :

Tabel. 1 Hasil Uji Koefisien Jalur Pengaruh Sarana Prasarana (X), Kepuasan Pasien (Z), Terhadap Loyalitas Pasien(Y)

Variabel	Beta	T _{hitung}	PV/Prob	Sig T
Sarana Prasa (X)	0.434	7.863	0,05	0.000
Kepuasan Pasien (Z)	0.671	12.166	0,05	0.000

R	= 0.876
R Square	= 0.768
F	= 132,587
Sig. F	= 0.000

Sumber : Data Primer diolah, Tahun 2019

Sehingga diperoleh persamaan jalur untuk variabel yang dianalisis dalam penelitian ini yaitu :

$$Y_1 = \beta_1 X + \beta_2 Z$$

$$Y_1 = 0,434 X + 0,671 Z$$

Dari persamaan regresi linier berganda tersebut, dapat diuraikan sebagai berikut :

Besarnya koefisien regresi variabel Sarana Prasarana sebesar 0,434 menunjukkan bahwa variabel Sarana Prasarana mempunyai pengaruh positif terhadap Loyalitas Pasien sebesar 0,434. Nilai signifikansi dapat dijelaskan bahwa nilai probabilitas sarana prasarana 0,000 ($\alpha < 0,05$), artinya nilai probabilitas sarana prasarana 0,000 di bawah nilai tingkat signifikansi 5% ($0,000 < 0,05$) dan arah koefisiennya dinyatakan positif. Koefisien regresi ini dapat menjelaskan jika variabel independen lainnya nilainya tetap, maka setiap ada satu peningkatan variabel sarana prasarana, maka akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0,671.

Besarnya koefisien regresi variabel kepuasan pasien sebesar 0,671 menunjukkan bahwa variabel kepuasan pasien mempunyai pengaruh positif terhadap Loyalitas Pasien sebesar 0,671. Nilai signifikansi dapat dijelaskan bahwa nilai probabilitas kepuasan pasien 0,000 ($\alpha < 0,05$), artinya nilai probabilitas sarana prasarana 0,000 di bawah nilai tingkat signifikansi 5% ($0,000 < 0,05$) dan arah koefisiennya dinyatakan positif. Koefisien regresi ini dapat menjelaskan jika variabel independen lainnya nilainya tetap, maka setiap ada satu peningkatan variabel kepuasan pasien, maka akan meningkatkan loyalitas pasien sebesar 0,671.

2. Pengaruh Pengaruh Sarana Prasarana (X), Loyalitas Pasien (Y) Terhadap Kepuasan Pasien (Z)

Hasil uji regresi *standardize* Pengaruh Sarana Prasarana (X), Loyalitas Pasien (Y) Terhadap Kepuasan Pasien (Z) adalah sebagai berikut :

Tabel 2. Hasil Uji Koefisien Jalur Pengaruh Sarana Prasarana (X), Loyalitas Pasien (Y) Terhadap Kepuasan Pasien (Z)

Variabel	Beta	T _{hitung}	PV/Prob	Sig T
Sarana Prasarana (X)	-0.342	-4.303	0,05	0.000
Loyalitas Pasien (Y)	0.967	12.166	0,05	0.000
R	= 0,816			
R Square	= 0.666			
F	= 79.880			
Sig. F	= 0.000			

Sumber : Data Primer diolah, Tahun 2019

Sehingga diperoleh persamaan jalur untuk variabel yang dianalisis dalam penelitian ini yaitu :

$$Y = \beta_1 X + \beta_2 Y$$

$$Y = -0,342 X + 0,967 Y$$

Dari persamaan regresi linier berganda tersebut, dapat diuraikan sebagai berikut :

Besarnya koefisien regresi variabel sarana prasarana sebesar -0,342 menunjukkan bahwa variabel sarana prasarana mempunyai pengaruh negatif terhadap Kepuasan Pasien sebesar -0,342. Nilai signifikansi dapat dijelaskan bahwa nilai probabilitas sarana prasarana 0,000 ($\alpha < 0,05$), artinya nilai probabilitas sarana prasarana 0,000 di bawah nilai tingkat signifikansi 5% ($0,000 < 0,05$) dan arah koefisiensinya dinyatakan negatif. Koefisien regresi ini dapat menjelaskan jika variabel independen lainnya nilainya tetap, maka setiap ada satu peningkatan variabel sarana prasarana, maka akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar -0,342.

Besarnya koefisien regresi variabel Loyalitas Pasien sebesar 0,967 menunjukkan bahwa variabel Loyalitas Pasien mempunyai pengaruh positif terhadap Kepuasan Pasien sebesar 0,967. Nilai signifikansi dapat dijelaskan bahwa nilai probabilitas kepuasan pasien 0,000 ($\alpha < 0,05$), artinya nilai probabilitas Kepuasan Pasien 0,000 di bawah nilai tingkat signifikansi 5% ($0,000 < 0,05$) dan arah koefisiensinya dinyatakan positif. Koefisien regresi ini dapat menjelaskan jika variabel independen lainnya nilainya tetap, maka setiap ada satu peningkatan variabel kepuasan pasien, maka akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0,967.

Pembahasan

Berdasarkan tabel 1 dapat dijelaskan bahwa secara parsial variabel-variabel bebas (X, Z) memiliki pengaruh signifikan terhadap

variabel terikat yang ditunjukkan dengan nilai Sig. F $0,000 > 0,005$. Sedangkan pada uji t atau uji parsial terlihat bahwa variabel X dan Z berpengaruh secara signifikan terhadap Y. Hal ini ditunjukkan oleh besarnya nilai Sig. Masing-masing sebesar 0,000 dan $0,000 > 0,005$. Sedangkan untuk variabel Z berpengaruh secara signifikan terhadap Y. Hal ini ditunjukkan oleh nilai Sig. sebesar 0,000 yang masing-masing lebih kecil dari nilai Alpha 5%. Selain itu hasil analisis regresi linier berganda yang telah dilakukan menunjukkan koefisien determinasi (R Squared) sebesar 0,768. Hasil ini menyatakan bahwa variabel-variabel bebas (Sarana Prasarana dan Kepuasan Pasien) mampu menjelaskan perubahan-perubahan yang terjadi pada variabel terikat (Loyalitas Pasien) sebesar 76,8%. Sedangkan sisanya 23,2% dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak dicakup dalam model regresi dalam penelitian ini.

Berdasarkan tabel 2 dapat dijelaskan bahwa secara bersama-sama variabel-variabel bebas (X, Y) memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel terikat yang ditunjukkan dengan nilai Sig. F $0,000 > 0,005$. Sedangkan pada uji t atau uji parsial terlihat bahwa variabel X dan Y tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Z. Hal ini ditunjukkan oleh besarnya nilai Sig. masing-masing sebesar 0,000 dan $0,000 > 0,005$. Sedangkan variabel X pada uji t atau uji parsial ditunjukkan oleh besarnya -4,303 tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Z. Sedangkan untuk variabel Y berpengaruh secara signifikan terhadap Z. Hal ini ditunjukkan oleh nilai Sig. sebesar 0,000 yang masing-masing lebih kecil dari nilai Alpha 5%. Selain itu hasil analisis regresi linier berganda yang telah dilakukan menunjukkan koefisien determinasi (R Squared) sebesar 0,666. Hasil ini menyatakan bahwa variabel-variabel bebas (Sarana Prasarana dan Loyalitas Pasien) mampu menjelaskan perubahan-perubahan yang terjadi pada variabel terikat (Kepuasan Pasien) sebesar 66,6%. Sedangkan sisanya 33,4% dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak dicakup dalam model regresi dalam penelitian ini.

Adapun pengaruh antar variabel dalam penelitian dapat dijelaskan sebagai berikut :

Pengaruh Sarana Prasarana Terhadap Kepuasan Pasien.

Berdasarkan hasil analisis penelitian ini Sarana Prasarana tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pasien.

Hasil penelitian ini sedikit berbeda dengan Ristiani (2017) meneliti tentang pengaruh sarana prasarana dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien studi pada pasien rawat jalan unit poliklinik IPDN Jatinangor. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sarana prasarana dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien baik secara individu maupun bersamaan.

Sementara Suarjana (2014:18) menyatakan bahwa sarana prasarana merupakan kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal, dimana penampilan dan kemampuan sarana prasarana yang dimiliki adalah bukti dari kualitas pelayanan untuk diberikan kepada pasien. Sarana prasarana (*tangible*) adalah dimensi kualitas pelayanan yang meliputi lokasi rumah sakit, penampilan gedung, kelengkapan rumah sakit, kesopanan dan keramahan rumah sakit. Menurut Muhammad (2010) dalam Ristiani (2017:157), sarana prasarana pelayanan kesehatan dapat didefinisikan sebagai proses kerjasama pendayagunaan semua sarana prasarana kesehatan secara efektif dan efisien untuk memberikan layanan secara profesional dalam proses pelayanan kesehatan yang efektif dan efisien.

Kualitas pelayanan memberikan hubungan erat dengan kepuasan pasien, dimana kualitas layanan dapat memberikan dorongan kepada pasien agar menjalin ikatan dengan perusahaan, dalam hal ini adalah rumah sakit. Dengan adanya kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan rumah sakit, maka akan meningkatkan loyalitas pasien. Dalam bisnis jasa, kualitas pelayanan menjadi kunci keberhasilan rumah sakit. Menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2006:182), menyatakan bahwa kualitas pelayanan terdiri dari lima dimensi, salah satunya yaitu dimensi sarana prasarana (*tangible*). Dimensi sarana prasarana (*tangible*) merupakan hal yang sangat penting dalam menciptakan kepuasan pasien.

Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien.

Berdasarkan hasil analisis Kepuasan Pasien berpengaruh secara signifikan terhadap Loyalitas Pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Puti (2013) meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas pasien rawat jalan dan rawat inap Rumah Sakit

Otorita Batam. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien.

Menurut Lukman (2003:119) dalam Ristiani (2017:159), kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya, sedangkan menurut Philip Kotler (2009:177) dalam Satria (2014:7), mendefinisikan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap harapan kinerja (hasil), dimana jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan akan merasa puas, dan begitu juga sebaliknya.

Kesamaan tentang komponen kepuasan adalah harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Harapan berkaitan tentang apa yang diterima apabila pelanggan tersebut menggunakan suatu produk berupa barang maupun jasa, sedangkan kinerja adalah persepsi pelanggan setelah mengkonsumsi suatu produk barang maupun jasa. Kepuasan pelanggan terhadap suatu produk atau jasa adalah sesuatu yang sulit untuk dicapai jika perusahaan jasa tersebut tidak benar – benar mengerti harapan konsumen. Tingkat kepuasan konsumen terhadap suatu produk maupun layanan berbeda – beda, semuanya tergantung dengan kualitas produk maupun pelayanan, sehingga suatu perusahaan atau instansi harus selalu memperhatikan kualitas produk maupun pelayanan yang akan diberikan kepada konsumen.

Indikator kepuasan pasien adalah indikator yang berhubungan dengan jumlah keluhan pasien atau keluarga, kritik dalam kolom surat pembaca, pengaduan atas terjadinya mal praktek, laporan dari staf medik maupun staf perawatan, dan sebagainya. Kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien sangat berhubungan dengan tingkat kenyamanan, keramahan dan kecepatan dalam pemberian pelayanan kepada pasien. Kepuasan dalam hal ini tidak hanya dirasakan oleh pasien, namun petugas kesehatan juga akan merasakan. Pemberian pelayanan kesehatan yang memuaskan pasien maupun pelanggan dapat terpenuhi apabila kepuasan petugas kesehatan juga terpenuhi.

Pengaruh Sarana Prasarana dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien.

Berdasarkan hasil analisis Sarana Prasarana dan Kepuasan Pasien berpengaruh

secara signifikan terhadap Loyalitas Pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Sutrisno (2015) meneliti tentang pengaruh kualitas layanan dan *customer relationship management* terhadap kepuasan pasien dan loyalitas pasien. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien dan kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pasien.

Menurut Kotler dan Keller (2005:18) dalam Alfi (2018:32), loyalitas adalah komitmen yang dipegang teguh untuk membeli kembali atau berlangganan produk pilihan atau jasa di masa depan meskipun pengaruh situasional dan upaya pemasaran memiliki potensi untuk menyebabkan konsumen beralih ke produk lain sedangkan menurut Sutisna (2003:41), loyalitas adalah sikap menyenangkan terhadap suatu merek yang dipresentasikan dengan pembelian konsisten terhadap merek itu sepanjang waktu.

Loyalitas konsumen secara umum dapat diartikan dengan kesetiaan seseorang atas suatu produk, baik berupa barang maupun jasa tertentu. Loyalitas konsumen merupakan manifestasi dan kelanjutan dari kepuasan konsumen dalam menggunakan fasilitas maupun jasa pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit, serta untuk tetap menjadi konsumen dari perusahaan tersebut. Dengan demikian, loyalitas merupakan bukti konsumen yang selalu menjadi pelanggan, dan memiliki kekuatan serta sifat fisik atas pelayanan rumah sakit.

Pengaruh Sarana Prasarana Terhadap Loyalitas Pasien melalui Kepuasan Pasien.

Berdasarkan hasil analisis Sarana Prasarana berpengaruh secara signifikan terhadap Loyalitas Pasien melalui Kepuasan Pasien.

Adil, Syamsun dan Najib (2016) meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan dan biaya terhadap kepuasan dan loyalitas pasien RSUD Kota Bogor. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien dan kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien.

Tujuan utama Rumah Sakit sebagai

instansi pemberi layanan kesehatan yaitu meningkatkan loyalitas pasien, dimana semakin baik loyalitas pasien terhadap rumah sakit maka semakin baik juga kinerja rumah sakit dalam meningkatkan kepuasan pasien, salah satunya melalui kualitas sarana prasarana yang bermutu. Untuk dapat mencapai tujuan tersebut, rumah sakit dapat mengukur dan memantau kepuasan pasien dengan beberapa cara, yaitu: (1) Pihak Rumah Sakit dapat menggunakan media kotak saran ataupun saluran telepon untuk mengetahui keluhan pasien tentang fasilitas maupun pelayanan rumah sakit, sehingga pihak rumah sakit dapat mengoreksi dan memperbaiki hal tersebut. (2) Pihak Rumah Sakit dapat melakukan survey kepuasan pasien dengan melakukan wawancara atau dengan pengadaan seminar tentang pelayanan rumah sakit yang dihadiri oleh keluarga atau mantan pasien, dengan begitu pihak rumah sakit secara langsung mengetahui keluhan pasien.

Menurut Tjiptono (2015:354), menyatakan bahwa evaluasi atas kepuasan pasien berkaitan dengan beberapa indikator. Adapun indikator tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Penyedia layanan yang baik
- b. Karyawan cepat dalam menyelesaikan pekerjaan
- c. Karyawan tanggap terhadap keluhan konsumen
- d. Karyawan mampu mengetahui keinginan dan mendiagnosis hal yang harus dilakukan dengan cepat
- e. Karyawan memberikan perhatian individu dengan baik kepada keluhan konsumen.

Layanan kesehatan yang bermutu, tidak dapat melepaskan diri dari akan pentingnya menjaga kepuasan pasien, termasuk dalam menangani keluhan pasien. Disamping hal tersebut, kepuasan pasien adalah suasana batin yang seharusnya direbut oleh instansi pemberi layanan kesehatan, dimana hal ini untuk memenangkan persaingan dalam konteks pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian, penurunan kepuasan pasien akan dapat menyebabkan penurunan loyalitas dan hal ini merupakan sebuah peringatan bagi penyedia jasa, yaitu rumah sakit.

SIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas pada bab-bab sebelumnya, maka secara garis besarnya dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

- 1) Sarana prasarana berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada Ruang Rawat Inap RSUD Waluyo Jati Kraksaan.
- 2) Kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien pada Ruang Rawat Inap RSUD Waluyo Jati Kraksaan.
- 3) Sarana prasarana dan kepuasan pasien berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pasien pada Ruang Rawat Inap RSUD Waluyo Jati Kraksaan.
- 4) Sarana Prasarana berpengaruh secara signifikan terhadap Loyalitas Pasien melalui Kepuasan Pasien.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini maka dapat disampaikan beberapa saran sebagai berikut:

- 1) Disarankan kepada Direktur RSUD Waluyo Jati Kraksaan untuk menambahkan sarana prasarana yang belum ada agar pasien lebih nyaman dalam masa pengobatan.
- 2) Disarankan kepada Direktur RSUD Waluyo Jati Kraksaan untuk selalu memperhatikan kepuasan pasien pasien dalam pengobatan agar nantinya ketika pasien sakit bisa berobat lagi ke rumah sakit.
- 3) Untuk penelitian di masa yang akan datang sebaiknya memperluas variabel dan pengukuran variabel penelitian sehingga dapat lebih meningkatkan pelayanan dan sarana prasarana.
- 4) Diharapkan penelitian selanjutnya dapat mengkaji lebih dalam tentang sarana prasarana dan kepuasan yang pada penelitian ini berpengaruh terhadap loyalitas pasien pada Ruang Rawat Inap RSUD Waluyo Jati Kraksaan agar diperoleh gambaran yang lebih lengkap lagi sehingga diharapkan hasil penelitian yang akan datang lebih sempurna dari penelitian ini.

REFERENSI

- Adityawarman, Muhammad Syamsun & Mukhamad Najib. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Biaya terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien RSUD Kota Bogor*. Retrieved Juli 11, 2019, from <https://www.researchgate.net/publication/318950433.pdf>.
- Anburi, Ali., Ghani, S. N., Yadav, Hematram., Daher, A. M., & Su, T. T., (2010). *Patient*

- satisfaction and loyalty to the private hospitals in Sana'a, Yemen*. Retrieved Juli 16, 2019, from <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/20543208.pdf>.
- Arikunto, Suharsimi.** (2002). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik Edisi Revisi V*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi.** (2006). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ghozali, Imam.** (2006). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill.** (2005). *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Penerbit Erlangga. Jakarta. *Loyalty in Public and Private Sector Hospitals in Pakistan*. Retrieved Juli 16, 2019, from (International Journal of Quality & Reliability Management, Vol. 33 Iss 5 pp) <http://dx.doi.org/10.1108/IJQRM-06-2014-0074.pdf>.
- Meesala, Appalayya & Paul, Justin.** (2018). *Service quality, consumer satisfaction and loyalty in hospitals: Thinking for the future*. Retrieved Juli 16, 2019, from *Journal of Retailing and Consumer Services* 40 (2018) 261–269.
- Prasetyono, Usep.** (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang*. Retrieved Juli 11, 2019, from <http://eprints.dinus.ac.id/17285/.pdf>.
- Puti, Widya Chitami.** (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap Rumah Sakit Otorita Batam*. Retrieved Juni 23, 2019, from <https://repository.widyatama.ac.id/xmlui/handle/123456789/2576.pdf>.
- Ridwan, Ivani & Saftarina, Fitria.** (2015). *Pengaruh Fasilitas Kesehatan: Faktor Kepuasan dan Loyalitas Pasien*. Retrieved Juli 11, 2019, from <http://joke.kedokteran.unila.ac.id/index.php/majority/article/view/1403.pdf>.