

Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Rumah Sakit Mutiara Bunda Tulang Bawang

Riko Ribowo^{1✉}, Ardansyah²
(1,2) Manajemen Bisnis, Universitas Bandar Lampung

✉ Corresponding author
[ricoprahadinigrat@gmail.com]

Abstrak

Rumah sakit merupakan lembaga pelayanan kesehatan paripurna yang menyediakan layanan gawat darurat, rawat jalan dan rawat inap yang penyelenggaraannya dilakukan oleh dokter, perawat dan tenaga ahli. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian dilakukan di poliklinik Rumah sakit mutiara bunda pada bulan desember tahun 2023. Metode penelitian analitik deskriptif dengan desain cross sectional terhadap 100 sample. Teknik pengambilan sample consecutive sampling. Variable bebas (Independent) adalah kualitas layanan yang terdiri dari variabel keandalan(reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), bukti fisik (tangibles), dan variabel terikat (dependents) adalah loyalitas pelanggan. Penelitian ini menggunakan instrumen kuesioner. Metode analisis menggunakan uji t, uji F, dan uji koefisien determinasi (R^2). Hasil uji t terhadap lima variabel kualitas layanan yaitu keandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik menunjukkan nilai t hitung > t tabel dan nilai signifikansi <0,05 sehingga dapat disimpulkan kelima variabel kualitas layanan secara parsial berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Hasil uji F menunjukkan tingkat signifikansi = 0,000 sehingga dapat disimpulkan lima variabel kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Hasil uji koefisien determinasi diperoleh nilai $R^2 = 0,905$ berarti kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 90,5% terhadap loyalitas pelanggan. Kesimpulan penelitian ini kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: *Kualitas Layanan, Loyalitas Pelanggan, Rumah Sakit*

Abstract

A hospital is a comprehensive health service institution that provides emergency, outpatient and inpatient services, which are managed by doctors, nurses and other medical experts. This research aims to find out whether service quality influences customer loyalty. The research was conducted at the Mutiara Bunda Hospital polyclinic in December 2023. The research method was descriptive analytical with a cross sectional design on 100 samples. Consecutive sampling technique. The independent variable is service quality which consists of the variables reliability, responsiveness, assurance, empathy, physical evidence, and the dependent variable is customer loyalty. This research uses a questionnaire instrument. The analysis method uses the t test, F test, and coefficient of determination test (R^2). The results of the t test on five service quality variables, namely reliability, responsiveness, guarantee, empathy and physical evidence, show that the calculated t value is > t table and the significance value is <0.05, so it can be concluded that the five service quality variables partially influence customer loyalty. The results of the F test show a significance level = 0.000 so it can be concluded that the five service quality variables jointly influence customer loyalty. The coefficient of determination test results obtained a value of $R^2 = 0.905$, meaning that service quality has a 90.5% effect on customer loyalty. The conclusion of this research is that service quality influences customer loyalty.

Keyword: *Service Quality, Customer Loyalty, Hospital*

PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah lembaga pelayanan kesehatan paripurna yang menyediakan layanan gawat darurat, rawat jalan dan rawat inap yang penyelenggaraannya dilakukan oleh dokter, perawat dan tenaga ahli. Rumah sakit Mutiara Bunda sebagai salah satu lembaga pelayanan kesehatan milik swasta dalam menyelenggarakan pelayanan dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas kepada masyarakat. Rumah sakit memiliki peran yang sangat penting pada sistem pelayanan kesehatan bagi masyarakat sebagai pemberi pelayanan kuratif, rehabilitatif promotif dan preventif. Paradigma baru dalam pelayanan kesehatan menekankan rumah sakit memberikan pelayanan berkualitas yang sesuai kebutuhan dan keinginan pasien. Hal ini harus dilakukan dengan tetap mematuhi kode etik profesi dan medis. Pengaruh kemajuan teknologi dan perkembangan zaman yang sangat pesat saat ini menimbulkan persaingan yang semakin ketat, sehingga peningkatan kualitas pelayanan menjadi hal wajib yang harus dipenuhi oleh rumah sakit.

Peningkatan pendapatan menjadi hal yang sangat penting bagi rumah sakit untuk tetap dapat bertahan serta berkembang. Untuk meningkatkan pendapatan rumah sakit harus meningkatkan kualitas pelayanan agar jumlah kunjungan pasien meningkat. Terdapat lima variabel dalam kualitas layanan. Pertama, keandalan, yang mengacu pada kemampuan untuk melakukan layanan atau memberikan layanan secara konsisten. Kedua, responsivitas, yang merupakan kemampuan untuk memberikan layanan dengan cepat. Ketiga, jaminan, melibatkan kemampuan personil rumah sakit untuk menanamkan rasa percaya dan keyakinan pada pasien. Keempat, empati, yang melibatkan kemampuan untuk menunjukkan perhatian dan kepedulian kepada pasien. Terakhir, bukti fisik berupa penyajian tampilan fisik fasilitas dan staf.

Berbagai layanan yang ditawarkan oleh rumah sakit seperti pelayanan gawat darurat, perawatan di unit rawat inap atau pun perawatan di unit rawat jalan seperti poliklinik. Saat ini sumber pendapatan dari layanan rawat jalan merupakan salah satu sumber pendapatan yang mampu bersaing dengan pendapatan dari layanan rawat inap karena jumlah pasien yang lebih banyak berkunjung. Selain itu, keputusan pasien untuk menggunakan layanan rawat inap biasanya dipengaruhi oleh pengalaman mereka saat menerima perawatan di unit rawat jalan.

Pasien di rumah sakit dibedakan menjadi dua kelompok yaitu pasien baru dan pasien lama. Kedatangan pasien baru ke rumah sakit menunjukkan minat mereka saat ini dalam menggunakan layanan, sementara kedatangan pasien lama menunjukkan tingkat loyalitas mereka. Salah satu tanda dari pasien yang loyal adalah ketika mereka melakukan pembelian kembali atau menggunakan kembali layanan yang disediakan. Jika frekuensi penggunaan ulang layanan oleh pasien semakin tinggi, itu menunjukkan tingkat loyalitas yang lebih tinggi pula.

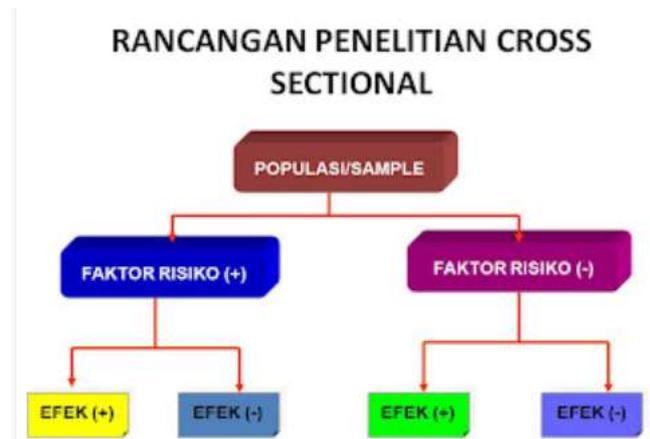
Loyalitas dari pasien adalah kemauan mereka untuk tetap memanfaatkan layanan rumah sakit dalam jangka waktu yang lama dan secara sukarela menyarankan rumah sakit tersebut kepada keluarga atau teman-temannya. Kepuasan yang dirasakan oleh pasien merupakan salah satu faktor yang dapat meningkatkan loyalitas pasien. Kepuasan ini adalah hasil dari pelayanan yang diberikan rumah sakit sesuai dengan harapan dan perasaan pasien. Penilaian kualitas layanan rumah sakit yang dilakukan oleh pasien merupakan penentu utama dari tingkat kepuasan pasien. Dengan demikian, rumah sakit harus memberikan layanan yang berkualitas agar dapat menciptakan kepuasan bagi pasien dan mencapai tujuan yang diharapkan oleh rumah sakit, yakni loyalitas dari pasien.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah kualitas layanan yang terdiri dari variabel keandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik berpengaruh pada loyalitas pelanggan Rumah Sakit Mutiara Bunda. Adapun penelitian sebelumnya dari (Darwin & Kunto, 2014) bahwa bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, kepercayaan dan loyalitas pelanggan tidak memiliki hubungan yang signifikan serta terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan pelanggan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan. Kemudian (Sutanto et al., 2019) bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pasien, kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien, kepuasan pasien mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pasien, dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh tidak langsung terhadap loyalitas pasien. Selanjutnya penelitian (Kurniawan et al., 2022) dalam pengembangan kinerja rumah sakit sebaiknya lebih

memperhatikan hubungan pengaruh langsung kualitas layanan dan penanganan keluhan terhadap kepuasan pasien dan loyalitas untuk menjaga kepuasan pelanggan.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini merupakan Penelitian deskriptif analitik dengan desain *cross sectional*. Menurut Machfoedz (2005) artinya pengukuran variabel hanya dilakukan dengan pengamatan sesaat atau dalam periode tertentu dan setiap studi hanya dilakukan satu kali pengamatan.



Gambar 1. Desain Cross Sectional (Herdiani, 2021)

Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan instrumen kuesioner yang dibagikan kepada responden. Kuesioner terdiri atas pernyataan mengenai variabel keandalan (reliability) sebanyak 5 pernyataan, ketanggapan (responsiveness) 5 pernyataan, jaminan (assurance) 5 pernyataan, empati (empathy) 5 pernyataan, bukti fisik (tangibles) 5 pernyataan dan loyalitas pelanggan 5 pernyataan. Model kemungkinan jawaban menggunakan jawaban tertutup model Skala Likert/LSR pada tiap-tiap pernyataan. Responden harus memilih kemungkinan jawaban mengenai pernyataan yaitu sangat setuju, setuju, ragu-ragu, dan sangat tidak setuju.

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji t untuk uji parsial, uji F untuk uji serempak, dan uji koefisien determinasi (R^2). Model regresi linear berganda sebagaimana dimodelkan adalah sebagai berikut:

$$Y = \beta_0 + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + \beta_4X_4 + \beta_5X_5 + \varepsilon$$

Y = Loyalitas pelanggan

X_1 = Keandalan (Reliability)

X_2 = Ketanggapan (Responsiveness)

X_3 = Jaminan (Assurance)

X_4 = Empati (Empathy)

X_5 = Bukti Fisik (Tangibles)

ε = Variabel pengganggu

β_0 = Konstanta

$\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4, \beta_5$ = Koefisien tiap-tiap variabel

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dilakukan uji t menggunakan Software SPSS 23 terhadap variabel Keandalan (reliability) X_1 , Ketanggapan (responsiveness) X_2 , Jaminan (assurance) X_3 , Empati (empathy) X_4 , dan Bukti Fisik (tangible) X_5 untuk mengetahui apakah kelima variabel kualitas layanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y) di Poliklinik Rumah Sakit Mutiara Bunda. Melalui pengujian ini akan diketahui variabel bebas yang paling dominan mempengaruhi variabel terikat. Berikut ini adalah hasil uji T yang digambarkan pada Tabel 1:

**Tabel 1 Hasil Uji t hitung
Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-5.227	1.157		-4.517	.000
Keandalan	.166	.081	.100	2.045	.044
Ketanggapan	.379	.086	.340	4.398	.000
Jaminan	.188	.093	.145	2.029	.045
Empati	.274	.097	.232	2.814	.006
Bukti Fisik	.238	.071	.217	3.370	.001

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

Berdasarkan tabel 4 hasil uji t hitung adalah variable keandalan (reliability) = 2.045, ketanggapan (responsiveness) = 4.398, jaminan (assurance) = 2.029, empati (empathy) = 2.814, bukti fisik (tangibles) = 3.370 > nilai t tabel = 1.665 dan nilai Signifikansi keandalan (reliability) = 0.044, ketanggapan (responsiveness) = 0.000, jaminan (assurance) = 0.045, empati (empathy) = 0.006, bukti fisik (tangibles) = 0.001 < 0.05 maka dapat disimpulkan bahwa variabel keandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles) berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas pelanggan di Poliklinik Rumah Sakit Mutiara Bunda.

Dari hasil uji t yang telah dilakukan, variabel kualitas layanan yang memiliki nilai t hitung tertinggi memiliki pengaruh paling besar terhadap loyalitas pelanggan. Dengan demikian maka urutan variabel adalah sebagai berikut: ketanggapan (responsiveness) = 4.398, bukti fisik (tangibles) = 3.370, empati (empathy), keandalan (reliability), dan jaminan (assurance).

Selanjutnya dilakukan uji F menggunakan Software SPSS 23 terhadap variabel Keandalan (reliability) X_1 , Ketanggapan (responsiveness) X_2 , Jaminan (assurance) X_3 , Empati (empathy) X_4 , dan Bukti Fisik (tangibles) X_5 untuk mengetahui apakah kelima variabel secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel loyalitas pelanggan (Y) di Poliklinik Rumah Sakit Mutiara Bunda. Berikut ini adalah hasil uji f yang digambarkan pada Tabel 2:

**Tabel 2 Hasil Uji F Hitung
ANOVA^a**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	429.382	5	85.876	179.953	.000 ^b
	Residual	44.858	94	.477		
	Total	474.240	99			

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Bukti Fisik, Keandalan, Jaminan, Ketanggapan, Empati

Berdasarkan Tabel 2 hasil uji F adalah nilai Fhitung 179.953 > Ftabel 2.311 dan nilai signifikan 0.000 < 0.05 maka dapat disimpulkan pengujian signifikan yang artinya variabel keandalan (reliability) X_1 , ketanggapan (responsiveness) X_2 , jaminan (assurance) X_3 , empati (empathy) X_4 dan bukti fisik (tangibles) X_5 secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y) di Poliklinik Rumah Sakit Mutiara Bunda.

Uji koefisien determinasi dilakukan menggunakan Software SPSS23 terhadap variabel Keandalan (reliability) X_1 , Ketanggapan (responsiveness) X_2 , Jaminan (assurance) X_3 , Empati (empathy) X_4 , dan Bukti Fisik (tangibles) X_5 untuk mengetahui berapa besar pengaruh terhadap variabel loyalitas pelanggan (Y) di Poliklinik Rumah Sakit Mutiara Bunda. Berikut ini adalah hasil uji koefisien determinasi yang digambarkan pada Tabel 3:

**Tabel 3 Uji Koefisien Determinasi
Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.952 ^a	.905	.900	.691

^a. Predictors: (Constant), Bukti Fisik, Keandalan, Jaminan, Ketanggapan, Empati

^b. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

Berdasarkan perhitungan diatas maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan sebesar 90,5 % berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan di Poliklinik Rumah Sakit Mutiara Bunda, sedangkan sisanya sebesar 9,5% diberikan oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Hasil penelitian mengenai Variabel kualitas pelayanan digambarkan pada Tabel 4 dan 5 sebagai berikut:

Tabel 4 Total Nilai dan Presentase Tiap-tiap Variabel Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Mutiara Bunda

No Item	Pernyataan	Total Nilai	Presentase
Variabel keandalan (reliability) X₁			
1	Dokter hadir sesuai jadwal	373	18,82
2	Diagnosis dokter tepat dan akurat	402	20,28
3	Kemudahan prosedur administrasi penerimaan pasien oleh staf adminitrasi	396	19,98
4	Dokter selalu memenuhi janjinya	403	20,33
5	Perawat andal dalam memberikan pelayanan	408	20,59
Variabel ketanggapan (responsiveness) X₂			
6	Pasien tidak perlu menunggu lama untuk diperiksa oleh dokter	369	18,84
7	Dokter responsif dalam memberikan pelayanan	401	20,47
8	Dokter selalu menanggapi keluhan kesah pasien	397	20,27
9	Perawat responsif dalam memberikan pelayanan	398	20,32
10	Staf administrasi responsif dalam memberikan pelayanan.	394	20,11
Variabel jaminan (assurance) X₃			
11	Dokter selalu melakukan pemeriksaan terhadap Pasien	401	20,17
12	Dokter selalu memberikan penjelasan tentang penyakit pasien	400	20,12
13	Dokter selalu bersedia menjawab pertanyaan pasien	396	19,92
14	Dokter bersikap sopan dan ramah terhadap pasien	398	20,02
15	Perawat bersikap sopan dan ramah terhadap pasien	393	19,77
Variabel Empati (Empathy) X₄			
16	Dokter mengenal pasien dengan baik.	393	19,94
17	Dokter memberikan pelayanan kepada pasien dengan penuh kepedulian.	397	20,14
18	Perawat memberikan pelayanan kepada pasien dengan Kepedulian.	393	19,94
19	Dokter memberikan perlakuan yang setara bagi semua pasien tanpa memandang status sosial ekonomi	394	19,99
20	Perawat memberikan perlakuan yang setara bagi semua pasien tanpa memandang status sosial ekonomi	394	19,99
Variabel Bukti Fisik (tangibles) X₅			
21	Peralatan medis yang yang tersedia lengkap.	386	19,85

22	Ruang tunggu nyaman dan bersih	369	18,97
23	Ruang pemeriksaan nyaman dan bersih	379	19,49
24	Dokter selalu berpenampilan rapi	408	20,98
25	Perawat selalu berpenampilan rapi	403	20,72

Sumber: data diolah

Tabel 5 Total Nilai dan Presentase Variabel Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Mutiara Bunda

No	Variabel	Total Nilai	Presentase
1	Keandalan (reliability) X_1	1982	20,13
2	Ketanggapan (responsiveness) X_2	1959	19,90
3	Jaminan (assurance) X_3	1988	20,19
4	Empati (empathy) X_4	1971	20,02
5	Bukti fisik (tangibles) X_5	1945	19,76
Total		9845	100

Sumber: data diolah

Untuk mengetahui nilai tiap variabel yang diberikan oleh responden adalah sebagai berikut:

Nilai minimal = 1 x 5 item variabel pernyataan x 100 responden = 500, nilai maksimal = 5 x 5 item variabel pernyataan x 100 responden = 2.500, rentang nilai (nilai maksimal - nilai minimal) = 2.500 - 500 = 2000, panjang interval 2000/5 = 400. Tingkatan penilaian kualitas layanan adalah nilai tidak baik 500- 900, kurang baik 901-1.300, cukup baik 1.301-1.700, baik 1.701-2.100, dan sangat baik 2.101-2.500.

Total nilai berdasarkan hasil penelitian variabel yaitu keandalan (reliability) sebesar: 1.982, ketanggapan (responsiveness): 1.959, jaminan (assurance): 1.988, empati (empathy) 1.971, dan bukti fisik (tangibles): 1.914 maka dapat disimpulkan bahwa penilaian yang diberikan pelanggan terhadap Rumah Sakit Mutiara Bunda dari kelima variabel tersebut adalah baik.

Kemudian, untuk mengetahui nilai keseluruhan variabel yang diberikan oleh responden dapat diketahui menggunakan diagram tahapan kuartil sebagai berikut:

Nilai minimal = 1 x 25 item pernyataan x 100 responden = 2.500, nilai maksimal = 5 x 25 item pernyataan x 100 responden = 12.500, rentang (nilai maksimal - nilai minimal) = 12.500 - 2.500 = 10.000, panjang interval = 10.000/5 = 2.000. Tingkatan penilaian variabel kualitas layanan adalah nilai tidak baik 2.500-4.500, kurang baik 4.501-6.500, cukup baik 6.501-8.500, baik 8.501-10.500, dan sangat baik 10.501-12.500. Total nilai hasil penelitian variabel kualitas layanan Rumah Sakit Mutiara Bunda sebesar 9.845 maka dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan Rumah Sakit Mutiara Bunda adalah baik.

Berikut ini adalah hasil penelitian mengenai variabel loyalitas pelanggan yang digambarkan pada tabel 6:

Tabel 6 Total Skor dan Presentase Variabel Loyalitas Pelanggan Rumah Sakit Mutiara Bunda

No Item	Variabel loyalitas Pelanggan	Total Skor	Presentase
26	Akan selalu menggunakan layanan poliklinik yang disediakan oleh Rumah Sakit Mutiara Bunda	396	20,58
27	Akan menggunakan layanan lain di Rumah Sakit Mutiara Bunda ketika diperlukan, selain dari poliklinik	390	20,27
28	Saya akan menganjurkan keluarga atau kerabat saya untuk memilih Rumah Sakit Mutiara Bunda sebagai pilihan perawatan kesehatan	388	20,17
29	Saya akan berbagi pengalaman positif saya tentang Rumah Sakit Mutiara Bunda kepada orang lain	396	20,58
30	Meskipun rumah sakit lain menawarkan alternatif layanan, saya tetap memilih untuk menggunakan	354	18,40

layanan Rumah Sakit Mutiara Bunda		
Total	1924	100

Tingkatan penilaian untuk mengetahui penilaian responden menggunakan diagram tahapan kuartil berikut ini, nilai minimal = 1×5 item pernyataan $\times 100$ responden = 500, nilai minimal = 5×5 item pernyataan $\times 100$ responden = 500, rentang nilai (nilai maksimal - nilai minimal) = $2.500 - 500 = 2.000$, panjang interval = $2.000 / 5 = 400$. Tingkatan penilaian variabel loyalitas pelanggan adalah nilai tidak baik 500 - 900, kurang baik 901 - 1300, cukup baik 1.301 - 1.700, baik 1.701 - 2.100, dan sangat baik 2.101 - 2.500. Total skor hasil penelitian variabel loyalitas Pelanggan Rumah Sakit Mutiara Bunda sebesar 1.924 maka dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan Rumah Sakit Mutiara Bunda adalah baik.

Variabel keandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangible) semuanya memiliki dampak signifikan terhadap loyalitas pelanggan di Poliklinik Rumah Sakit Mutiara Bunda, menurut hasil uji serempak dan uji parsial yang telah dilakukan. Ini konsisten dengan temuan penelitian Hakim, M. L., Cahyono, D., dan Herlambang, T. (2019), yang menunjukkan nilai kualitas layanan sebesar $0,00 < \text{dari } 0,05$, menunjukkan bahwa kualitas layanan secara signifikan mempengaruhi loyalitas pasien. Penelitian lain juga menyimpulkan hal yang serupa, menunjukkan bahwa kepuasan, kepercayaan, dan kualitas layanan memengaruhi loyalitas pasien. Penelitian Dewi (2016) menyatakan bahwa adanya hubungan positif antara kualitas layanan dengan loyalitas pasien, yang mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan rumah sakit maka akan semakin tinggi loyalitas pasien terhadap rumah sakit, dan begitu juga sebaliknya. Ini juga sesuai dengan temuan penelitian Soekiyono (2017), yang menunjukkan bahwa lima variabel kualitas layanan, yang terdiri dari berwujud, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati, secara serempak dan parsial berpengaruh terhadap loyalitas pasien. Berbagai temuan penelitian sebelumnya semua mengarah pada kesimpulan yang sama yaitu kualitas layanan memengaruhi loyalitas pasien. Hal ini sesuai dengan teori bahwa kualitas erat hubungannya dengan kepuasan, yang menjadi faktor penting terciptanya loyalitas. Kotler (2016) juga menyatakan bahwa kualitas dianggap sebagai jaminan terbaik untuk menciptakan loyalitas. Layanan berkualitas tinggi dapat menciptakan persepsi positif, yang menghasilkan kepuasan dan loyalitas.

Ada lima variabel kualitas layanan yaitu: Pertama, keandalan, yang mengacu pada kemampuan untuk melakukan layanan atau memberikan layanan secara konsisten. Kedua, responsivitas, yang merupakan kemampuan untuk memberikan layanan dengan cepat. Ketiga, jaminan, melibatkan kemampuan personil rumah sakit untuk menanamkan rasa percaya dan keyakinan pada pasien. Keempat, empati, yang melibatkan kemampuan untuk menunjukkan perhatian dan kepedulian kepada pasien. Kelima, bukti fisik berupa penyajian tampilan fisik fasilitas rumah sakit dan sumber daya manusia.

Kualitas layanan yang diberikan oleh rumah sakit dapat menguntungkan bagi rumah sakit itu sendiri. Pasien yang menerima layanan berkualitas tinggi cenderung akan menggunakan layanan tersebut lagi, yang merupakan pertanda baik. Hal ini menciptakan hubungan yang baik dan saling menguntungkan antara pasien dan rumah sakit. Kepuasan pasien dapat digunakan oleh rumah sakit untuk terus mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan pasien serta meminimalkan atau menghilangkan pengalaman yang tidak menyenangkan yang dirasakan oleh pasien, sehingga menciptakan layanan berkualitas. Beberapa manfaat dari layanan berkualitas termasuk peningkatan produktivitas, peningkatan harga layanan, dan loyalitas pasien. Oliver (2010) mendefinisikan loyalitas sebagai komitmen pasien untuk secara konsisten berlangganan atau menggunakan kembali layanan, meskipun ada kemungkinan pengaruh eksternal akan mengubah perilaku mereka. Rumah sakit yang memiliki banyak pelanggan yang kembali dapat berhemat dalam biaya promosi karena lebih mahal untuk memasarkan kepada pelanggan baru. Selain itu, pasien yang puas dengan sukarela akan mempromosikan rumah sakit kepada keluarga atau teman mereka. Pasien yang setia dengan rasa puas akan dengan mudah memaafkan kekurangan apa pun, sehingga mengurangi biaya kegagalan, seperti biaya penggantian, dan lain-lain. Dalam penelitian ini, kontribusi variabel kualitas layanan rumah sakit terhadap loyalitas pelanggan di Poliklinik Rumah Sakit Mutiara Bunda adalah 90,5%, sementara 9,5% sisanya dari faktor loyalitas

pelanggan dipengaruhi oleh faktor yang tidak teridentifikasi. Pasien yang setia memiliki beberapa karakteristik, seperti menggunakan layanan secara teratur, menggunakan layanan lain atau membeli produk lain selain layanan utama yang digunakan, tidak rentan terhadap produk atau layanan serupa yang ditawarkan oleh pesaing, dan dengan sukarela merekomendasikan rumah sakit kepada keluarga atau teman. Penentu loyalitas pasien meliputi kualitas layanan, seperti yang ditunjukkan dalam penelitian ini, sementara faktor lain yang tidak teridentifikasi yang juga mungkin menentukan loyalitas pasien, seperti input (mesin, biaya, pasar, bahan, metode), dan output (hasil dari layanan yang diberikan kepada pasien).

SIMPULAN

Kualitas layanan yang terdiri dari variabel keandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), bukti fisik (tangibles) berpengaruh terhadap variabel loyalitas pelanggan di Rumah Sakit Mutiara Bunda Tulang Bawang. Berdasarkan pada hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti maka perlu adanya perubahan dalam kualitas pelayanan kesehatan agar dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan guna memberikan kepuasan bagi pelanggan, kemudian evaluasi waktu tunggu pasien untuk mendapat giliran pemeriksaan agar pasien tidak terlalu lama menunggu, serta memastikan kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu.

DAFTAR PUSTAKA

- Amin, M., & Zahora Nasharuddin, S. (2013). Hospital service quality and its effects on patient satisfaction and behavioural intention. *Clinical Governance: An International Journal*, 18(3), 238-254.
- Darwin, S., & Kunto, Y. S. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan sebagai Variabel Intervening pada Asuransi Jiwa Manulife Indonesia-Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 2(1), 1-12.
- Dewi, R.R. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien pengguna BPJS dengan kepuasan pasien sebagai variabel intervening Daya Saing. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, 18.
- Hakim, M. L., Cahyono, D., & Herlambang, T. (2019). Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Daerah Dr. Soebandi Jember. *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 9(1), 1-13.
- Herdiani, F. D. (2021). Penerapan Oracle Enterprise Architecture Development (OADP) Dalam Perancangan Arsitektur Sistem Informasi Manajemen Aset Properti: Studi Kasus PT. Pos Properti Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ilmu Terapan Universitas Jambi*, 5(1), 31-38. <https://doi.org/10.22437/jiituj.v5i1.12886>
- Kurniawan, Y., Winoto Tj, H., & Fushen. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARS)*, Vol. 6 No(1), 74-85. <http://ejournal.urindo.ac.id/index.php/MARS>
- Kotler, P. and Keller, Kevin L. 2016: *Marketing Management*, 15th Edition New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.
- Machfoedz. (2005). *Metodologi Penelitian Bidang Kesehatan, Keperawatan dan Kebidanan*. Yogyakarta: Fitramaya.
- Mulyadi, D., Fadli, U. M., & Ningsih, F. C. K. (2013). Analisis Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit Islam Karawang. *Jurnal Manajemen*, 10(3), 1203-1219.
- Oliver, R. L. (2010). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer* (2nd ed.). London: ME Sharp Incorporated.
- Romadhona, N., Muhandi, M., & Kesumah, N. (2019). Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pasien rumah sakit. *Jurnal Integrasi Kesehatan & Sains*, 1(2), 114-120.
- Sutanto, H., Suddin, A., & Sriwido, U. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Pengguna Bpjs Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening Di Poliklinik Rawat Jalan Rsi Banyu Bening Boyolali. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 13 No. 2, 405-415.

- Soekiyono, S. (2017). Analisis faktor yang memperangurahi kepuasan pasien badan pelayanan jaminan sosial (BPJS) kesehatan pada rumah sakit jabodetang. *Derivatif: Jurnal Manajemen*, 11(1).
- Suryaningrat, D. (2018). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Dalam Pelayanan Kesehatan (Studi Kasus Di Rumah Sakit Yarsi Pontianak). *Jurnal ilmiah Ibnu sina*, 3(1), 115-124.
- Tjiptono, F. (2016). *Service, Quality & Satisfaction* (Edisi ke-4). Yogyakarta: Andi
- Darwin, S., & Kunto, Y. S. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan sebagai Variabel Intervening pada Asuransi Jiwa Manulife Indonesia-Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 2(1), 1-12.
- Herdiani, F. D. (2021). Penerapan Oracle Enterprise Architecture Development (OADP) Dalam Perancangan Arsitektur Sistem Informasi Manajemen Aset Properti: Studi Kasus PT. Pos Properti Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ilmu Terapan Universitas Jambi*, 5(1), 31-38. <https://doi.org/10.22437/jiituj.v5i1.12886>
- Kurniawan, Y., Winoto Tj, H., & Fushen. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARS)*, Vol. 6 No(1), 74-85. <http://ejournal.urindo.ac.id/index.php/MARS>
- Sutanto, H., Suddin, A., & Sriwidodo, U. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Pengguna Bpjs Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening Di Poliklinik Rawat Jalan Rsui Banyu Bening Boyolali. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 13 No. 2, 405-415.