

SKRIPSI

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PASIEN DENGAN LOYALITAS PASIEN DI RSUP DR. TADJUDDIN CHALID MAKASSAR



NOOR ALIYAH

K011191204



**DEPARTEMEN MANAJEMEN RUMAH SAKIT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2024**

SKRIPSI

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PASIEN DENGAN
LOYALITAS PASIEN DI RSUP DR. TADJUDDIN CHALID MAKASSAR**

**NOOR ALIYAH
K011191204**



**DEPARTEMEN MANAJEMEN RUMAH SAKIT
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2024**

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PASIEN DENGAN
LOYALITAS PASIEN DI RSUP DR. TADJUDDIN CHALID MAKASSAR**

**NOOR ALIYAH
K011191204**

**Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar
sarjana pada Program Studi Kesehatan Masyarakat**

**DEPARTEMEN MANAJEMEN RUMAH SAKIT
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2024**

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PASIEN DENGAN
LOYALITAS PASIEN DI RSUP DR. TADJUDDIN CHALID MAKASSAR

NOOR ALIYAH

K011191204

Skripsi,


Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Sarjana Kesehatan Masyarakat pada
19 Februari 2024 dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan
Pada

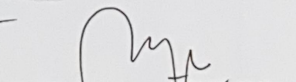
Program Studi Fakultas Kesehatan Masyarakat
Departemen Manajemen Rumah Sakit
Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Hasanuddin
Makassar

Mengesahkan:

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping


Prof. Dr. dr. H. M. Alimin Maidin, MPH
NIP: 195504141986011001


Dr. Rini Anggraeni, SKM., M.Kes
NIP: 197703112002122001

Mengetahui:
Ketua Program Studi,


Dr. Hasnawati Amqam, SKM., M.Sc
NIP: 197604182005012001

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI DAN PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa, skripsi berjudul "Hubungan Hubungan Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Dengan Loyalitas Pasien Di Rsup Dr. Tadjuddin Chalid Makassar" adalah benar karya saya dengan arahan dari pembimbing (Prof. Dr. dr. H. M. Alimin Maidin, MPH sebagai Pembimbing Utama dan Dr. Rini Anggraeni, SKM., M.Kes sebagai Pembimbing Pendamping). Karya ilmiah ini belum diajukan dan tidak sedang diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka skripsi ini. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan skripsi ini adalah karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut berdasarkan aturan yang berlaku.

Makassar, 8 Februari 2024



NOOR ALIYAH
NIM K011191204

UCAPAN TERIMA KASIH

Bismillahirrahmanirrahim.

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Alhamdulillahirobbil a'lamin, segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena dengan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien dengan Loyalitas Pasien di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar" sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan Pendidikan di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin. Shalawat dan Taslim, penulis kirimkan kepada Nabi Muhammad, SAW suri teladan dan panutan penulis.

Pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orangtua tercinta, Ayah Dr. Amran, S.Si., M.Si dan Ibu Nurjannah, adik tercinta M. F. Ichsan Yunadi, S.Ked. & Muh. Naufal Amran atas doa, dukungan, perhatian, kasih sayang serta semangat yang selalu diberikan untuk kelancaran, kesehatan, dan keselamatan penulis dalam menyelesaikan jenjang pendidikan sarjana.

Penulis menyadari penyusunan skripsi ini dapat selesai berkat bantuan, bimbingan, petunjuk, saran serta motivasi dari berbagai pihak. Untuk itu penulis dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan banyak terima kasih serta penghargaan yang setinggi-tingginya kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini:

1. Penghargaan setinggi-tingginya penulis persembahkan kepada Bapak Prof. Dr. dr. M. Alimin Maidin, MPH selaku Pembimbing I dan Ibu Dr. Rini Anggraeni, SKM., M.Kes selaku Pembimbing II yang tak henti-hentinya membimbing, meluangkan waktu, serta pikirannya ditengah kesibukannya demi terselesaikannya skripsi ini.

2. Ibu Dr. dr. Andi Indahwaty AS., MHSM. selaku Dosen Pembimbing Akademik.
3. Ibu Adelia U. Ady Mangilep, SKM., MARS selaku penguji dari Departemen Manajemen Rumah Sakit dan Ibu Suci Rahmadani, SKM., M.Kes selaku penguji dari Departemen Administrasi Kebijakan & Kesehatan yang telah memberikan saran, kritik, dan arahan dalam perbaikan serta penyelesaian skripsi ini.
4. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin, terkhusus kepada seluruh dosen Departemen Manajemen Rumah Sakit yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang berharga bagi penulis selama menempuh pendidikan di FKM Unhas.
5. Seluruh staf dan pegawai Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin yang telah membantu seluruh pengurusan berkas dalam pelaksanaan kuliah baik secara langsung maupun tidak langsung.
6. RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar, serta seluruh pekerja yang telah memberikan izin penelitian sekaligus memberikan arahan selama penelitian berlangsung.
7. Sahabat penulis "LF", yaitu Reisyah, Dinda, Waode, Azrina, Aulia, Jeje, Fita, Fira, Syakinah, Warda, Puthe, Ridha, Arie yang terkasih, selalu ada, dan selalu menghibur serta selama ini bersama-sama melewati perkuliahan dengan segala dinamika di dalamnya.
8. Sahabat penulis "MRS Beauty", yaitu Ame, Alya, Fira, Azrina, Fitri, dan Aqilah yang telah memberikan semangat dan motivasi baik dari segi akademik maupun non-akademik selama perkuliahan maupun proses penyelesaian skripsi ini.
9. Teman-teman "MRS 2019" yang telah berjuang bersama selama perkuliahan dan telah menjadi penyemangat selama penyusunan skripsi.

Terakhir, untuk Noor Aliyah yaitu diri saya sendiri, Terimakasih karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terima kasih karena terus berusaha dan tidak menyerah, serta selalu menikmati setiap prosesnya.

Makassar, 6 Desember 2023

Noor Aliyah

ABSTRAK

Universitas Hasanuddin
Fakultas Kesehatan Masyarakat
Manajemen Rumah Sakit

Noor Aliyah

“Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Dengan Loyalitas Pasien di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar”

Rumah Sakit Dr. Tadjuddin Chalid, Makassar merupakan salah satu industri pelayanan kesehatan yang diharapkan dapat meningkatkan loyalitas pasiennya. Penurunan loyalitas pasien dari 80,25% turun menjadi 75,26% terjadi pada periode tahun 2020 - 2022. Penurunan loyalitas pasien erat kaitannya dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Oleh karena itu masalah hubungan loyalitas pasien dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, penting untuk diketahui guna membantu meningkatkan kemampuan rumah sakit dalam persaingan pasar pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara loyalitas pasien dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di Rumah Sakit Dr. Tadjuddin Chalid.

Jenis penelitian yang digunakan ialah observasional analitik dengan desain *cross sectional study*. Populasi penelitian adalah pasien poliklinik tahun 2022. Data sampel dikoleksi dari 425 pasien melalui kuesioner. Data pasien yang terkumpul dianalisis secara univariat dan bivariat dengan melakukan uji *Chi-Square* pada hipotesis yang dikembangkan.

Hasil analisis univariat menunjukkan bahwa responden memberi tanggapan yang baik pada variabel kualitas dimensi *Responsiveness* (97,4%), *Assurance* (99%), *Tangible* (95,5%), *Empathy* (98,1%), dan *Reliability* (98,6%). Pada variabel kepuasan dimensi *Ancillary Service* (87%), *Medical Service* (94,8%), dan *Price* (53,6%) serta dimensi Loyalitas (78,5%). Hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara Kualitas pelayanan dan Loyalitas pasien ($p\text{-value} = 0,007 < 0,05$) dan hubungan yang signifikan juga terjadi antara Kepuasan pasien dan Loyalitas pasien ($p\text{-value} = 0,000 < 0,05$).

Hasil penelitian ini menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien. Manajemen rumah sakit dapat meningkatkan loyalitas pasien rumah sakit Dr. Tadjuddin Chalid dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Loyalitas Pasien, RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar, Cross-tabulation.

ABSTRACT

**Hasanuddin University
Faculty of Public Health
Hospital Management**

Noor Aliyah

“The Relationship of Service Quality and Patient Satisfaction with Patient Loyalty at RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar”

Dr. Tadjuddin chalid hospital, makassar is one of the health care industries that hopefully increases the loyalty of its patients. The decline in patient loyalty from 80.25% down to 75.26% occurred during the 2020 period - 2022. The decline of a patient's loyalty is closely linked with the quality of service and the satisfaction of the patient. Therefore the issue of the patient's loyalty to the quality of service and the satisfaction of the patient, it is important to know to help improve hospital skills in health-care market competition. The research is aimed at finding out the correlation between patient loyalty and service quality and patient satisfaction at Dr. Tadjuddin chalid.

The type of research used was analitic observational with the design of the sectional study. Research population was 2022 polycolic patients. Sample data collected from 425 patients through questionnaires. The patient's data gathered was analyzed univariouly and bivariouly by doing a chi-square test on the hypothesis developed.

Univariant analysis shows that respondents respond favorably to responsive (97.4%), assurance (99%), accuracy (95.5%), emphaty (98.1%), and consistency (98.6%). On the ancillary dimension satisfaction variables of ancillary service (87%), medical services (94.8%), and price (53.6%) and the dimension of loyalty (78.5%). Bivariat analysis suggests that there is a significant relationship between the quality of service and the patient loyalty (p-value = 0.007) and a significant relationship also takes place between patient satisfaction and patient loyalty (p-value = 0.000).

The results of this study indicate a significant connection between the quality of service and the patient's satisfaction with the patient's loyalty. Hospital management needs to increase the loyalty of hospital patients to Dr. Tadjuddin chalid by improving the quality of service and patient satisfaction.

Keywords : The Quality of Service, Patient Satisfaction, Patient Loyalty, the hospital of Dr. Tadjuddin Chalid Makassar, Cross Tabulation.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	1
HALAMAN PENGESAHAN	IV
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	V
UCAPAN TERIMA KASIH	VI
ABSTRAK	IX
ABSTRACT	X
DAFTAR ISI	XI
DAFTAR TABEL	XIII
DAFTAR GAMBAR	XIV
DAFTAR LAMPIRAN	XV
DAFTAR SINGKATAN	XVI
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Tinjauan Umum Tentang Kualitas Pelayanan	11
2.2 Tinjauan Umum Tentang Kepuasan Pasien	17
2.3 Tinjauan Umum Tentang Loyalitas Pasien	21
2.4 Tinjauan Umum Tentang Rumah Sakit	29
2.5 Matriks Penelitian	34
2.6 Kerangka Teori	48
BAB III KERANGKA KONSEP	49
3.1 Dasar Pemikiran Variabel	49
3.2 Kerangka Konsep Penelitian	53

3.3 Definisi Operasional dan Kriteria Objektif	54
3.4 Hipotesis Penelitian	56
BAB IV METODE PENELITIAN	57
4.1 Desain Penelitian	57
4.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	57
4.3 Populasi dan Sampel	57
4.4 Pengumpulan Data	59
4.5 Pengolahan dan Analisis Data	60
4.6 Penyajian Data	61
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	63
5.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	63
5.2 Hasil	65
5.3 Pembahasan	72
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	79
6.1 Kesimpulan	79
6.2 Saran	79
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN	88
RIWAYAT HIDUP	112

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 2.1 Matriks Penelitian.....	34
Tabel 3.1 Definisi Operasional dan Kriteria Objektif.....	53
Tabel 5.1 Distribusi Responden Berdasarkan Karakteristik Responden RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar.....	64
Tabel 5.2 Distribusi Responden Berdasarkan Variabel Kualitas Pelayanan di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar.....	65
Tabel 5.3 Distribusi Responden Berdasarkan Variabel Kepuasan Pasien di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar.....	66
Tabel 5.4 Distribusi Responden Berdasarkan Variabel Loyalitas di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar.....	67
Tabel 5.5 Hasil Uji <i>Chi-Square</i> Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pasien di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar.....	68
Tabel 5.6 Hasil Uji <i>Chi-Square</i> Kepuasan dengan Loyalitas Pasien di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar.....	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	45
Gambar 3.1 Kerangka Konsep.....	51

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 3 Surat Izin Penelitian Dari Fakultas
- Lampiran 4 Surat Izin Penelitian Dari Dinas Penanaman Modal dan PTSP
- Lampiran 5 Surat Rekomendasi Persetujuan Etik Penelitian
- Lampiran 6 Surat Izin Penelitian Dari Rumah Sakit
- Lampiran 7 Output SPSS
- Lampiran 8 Uji Validitas dan Reabilitas

DAFTAR SINGKATAN

RSUP	: Rumah Sakit Umum Pusat
RSUD	: Rumah Sakit Umum Daerah
IKM	: Indeks Kepuasan Masyarakat
IGD	: Instalasi Gawat Darurat
RSUPTC	: Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Tajuddin Chalid

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan salah satu elemen pelayanan kesehatan yang saat ini sangat diharapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Rumah sakit adalah institusi penyelenggara layanan kesehatan yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang tinggi di wilayah kerjanya. Pelayanan kesehatan rumah sakit didefinisikan sebagai segala upaya dan kegiatan pencegahan dan pengobatan penyakit. Tingginya tuntutan kualitas pelayanan rumah sakit membuat fungsi pelayanan perlu ditingkatkan agar lebih efektif dan efisien untuk meningkatkan loyalitas pasien.

Rumah sakit juga merupakan industri yang padat modal, padat karya, padat teknologi, dan beragam sumber daya manusia. Saat ini rumah sakit yang ada telah bergeser ke arah *profit oriented*. Dengan berjalannya waktu rumah sakit telah menjadi institusi sosio-ekonomis. Sehubungan dengan kebijakan pemerintah semakin banyak dan merata rumah sakit di Indonesia, jumlah rumah sakit yang semakin meningkat membuat setiap rumah sakit bersaing untuk mendapatkan pelanggan.

Oleh karena itu pemasaran rumah sakit yang baik akan membantu rumah sakit tersebut untuk bertahan dan bersaing bahkan akan berkembang. Salah satu caranya yaitu dengan meningkatkan kualitas layanan rumah sakit tersebut agar dapat menarik pelanggan sehingga nantinya pelanggan tersebut akan puas dengan pelayanan yang ada dan tentunya akan loyal terhadap rumah sakit tersebut. (Irmawati, 2014)

Perkembangan teknologi informasi saat ini membuat pasien semakin cermat dalam memilih pelayanan suatu rumah sakit. Tersedia banyak informasi tentang pelayanan kesehatan di beberapa rumah sakit yang dapat dijadikan dasar bagi pasien untuk memilih rumah sakit dalam berobat. Dengan banyaknya pilihan ini, pasien dapat menentukan loyalitasnya pada layanan rumah sakit tertentu secara rutin dan terus-menerus meskipun terdapat layanan di tempat lain dengan harga yang lebih rendah.

Loyalitas sangat erat kaitannya dengan perilaku menggunakan kembali suatu layanan (Griffin, 2013). Pasien yang loyal adalah pelanggan yang rutin menggunakan layanan secara berulang-ulang, membeli produk dan jasa, merekomendasikan produk dan jasa kepada konsumen lain, serta memperlihatkan kekebalan terhadap apa yang ditawarkan pesaing. Hal ini berarti bahwa untuk meningkatkan loyalitas

pasien perlu dibarengi dengan peningkatan kinerja, dalam hal ini ialah kualitas atau mutu layanan dan kepuasan pasien rumah sakit.

Kotler (2007) menyatakan bahwa layanan yang bermutu baik dapat diukur berdasarkan dimensi daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangible*), empati (*emphaty*), dan kehandalan (*reliability*). Dimensi *Responsiveness* terkait dengan kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen. *Assurance* terkait dengan kemampuan pemberi layanan kesehatan untuk memberikan jaminan dan menumbuhkan kepercayaan pasien untuk menciptakan rasa aman dan nyaman bagi pasien. *Tangible* terkait dengan layanan berupa sarana fisik perkantoran, ruang tunggu, tempat informasi. *Emphaty* terkait dengan sikap penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. *Reliability* terkait dengan kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang tepat dan benar serta terpercaya. Kelima dimensi pengukur tingkat layanan tersebut dapat menjadi tolak ukur keberhasilan pengelolaan rumah sakit.

Pengukuran dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* di rumah sakit perlu dilakukan secara rutin dan hasil evaluasi dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi pengelola untuk meningkatkan kualitas layanan. Tingginya kualitas

layanan kesehatan berhubungan erat dengan tingginya tingkat kepuasan pasien (Anfal, 2020).

Kepuasan pasien merupakan kesesuaian antara hasil penilaian pasien tersebut terhadap berbagai aspek pelayanan yang dirasakan dengan yang diharapkannya, sehingga kepuasan pasien dapat menjadi evaluasi pihak pemberi layanan terkait kualitas pelayanan. Pengguna pelayanan kesehatan akan membandingkan pelayanan kesehatan yang diterima dengan harapan terhadap pelayanan yang diberikan sehingga membentuk tingkat kepuasan.

Tingkat kepuasan pasien menunjukkan tingkat keberhasilan suatu layanan kesehatan dalam meningkatkan mutu pelayanannya. Tingkat kepuasan pasien yang tinggi dapat menjadi motivasi atau daya dorong bagi pasien untuk kembali mengikat kerja sama dengan rumah sakit dalam jangka waktu lama (loyal). Peningkatan loyalitas pasien untuk kembali ke rumah sakit yang sama apabila mengalami masalah kesehatan, membuat operasional rumah sakit dapat terus berjalan karena jumlah pasien yang terus bertambah. Sebaliknya, rumah sakit dengan kualitas layanan yang buruk akan ditinggalkan oleh pasiennya.

Penelitian yang telah dilakukan oleh Sari (2021) terkait pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Bhayangkara Tk II Sartika Asih Bandung dengan menggunakan metode analisis jalur. Hasilnya menunjukkan bahwa

kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap loyalitas pasien. Adapun kepuasan pasien berpengaruh positif dan lebih dominan mempengaruhi loyalitas pasien. Loyalitas Pasien Rumah Sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih Bandung pada umumnya sudah dapat dikatakan baik. Secara simultan kedua variabel sama-sama berpengaruh dan secara parsial hanya kepuasan pasien yang berpengaruh secara signifikan.

Supartiningsih (2017) menyelidiki pengaruh kualitas mutu pelayanan rumah sakit menggunakan dimensi tampilan fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Sarila Husada Sragen menggunakan model regresi berganda. Hasilnya menunjukkan bahwa tampilan fisik dan jaminan merupakan aspek yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Komar, dkk (2020) meneliti tentang hubungan antara kualitas layanan Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun menggunakan metode *cross section*. Hasilnya menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien poli interna Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun. Jayadipraja, dkk (2021) menyelidiki mutu layanan kesehatan di RSUD Kendari terhadap loyalitas pasien rawat inap dan menunjukkan bahwa dimensi *Tangible*, *Reliability*, *Empathy* dan *Assurance* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien di RSUD Kota Kendari. Pangerapan & Palandeng (2018) meneliti tentang

hubungan mutu pelayanan Rumah Sakit GMIM Manado pada dimensi *Reliability, Tangibles, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty* menunjukkan bahwa dimensi *Tangibles, Responsiveness, dan Emphaty* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Lusy (2021) menyelidiki hubungan mutu pelayanan kesehatan terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Islam Tasikmalaya dan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari kualitas layanan terhadap loyalitas pasien.

Rumah Sakit Umum Pusat Tajuddin Chalid (RSUPTC) terletak di bagian Timur kota Makassar dan didirikan pada tanggal 24 Desember 1982 berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kesehatan RI, No. 568/Menkes/SK/1982. Pada tahun 1985, RSUPTC ditetapkan sebagai Rumah Sakit Kusta Ujung Pandang dengan wilayah binaan meliputi seluruh Sulawesi, Maluku dan Irian Jaya berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kesehatan No. 270/Menkes/SK/VI/1985. Seiring dengan perkembangan kebutuhan dan pelayanan kesehatan masyarakat yang semakin meningkat maka pada tahun 2020, RSUPTC secara resmi beroperasi sebagai suatu Rumah Sakit Umum berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan RI, No. 47, Tahun 2020.

Pelayanan kesehatan secara umum di RSUPTC baru beroperasi secara resmi dalam tiga tahun terakhir ini. Tingginya harapan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan ketatnya kompetisi

bisnis rumah sakit saat ini membuat monitoring dan evaluasi kelima dimensi mutu layanan kesehatan di RSUPTC perlu dilakukan secara rutin. Monitoring dan evaluasi berguna untuk mengoptimalkan pemenuhan layanan kesehatan bermutu baik dan dapat meningkatkan loyalitas pasien agar menggunakan kembali layanan kesehatan RSUPTC di masa mendatang.

Data pasien yang menggunakan pelayanan kesehatan di RSUPTC periode tahun 2020-2022 menunjukkan bahwa tidak terjadi peningkatan persentase jumlah pasien lama dan persentase jumlah pasien baru memiliki peningkatan yang relatif masih rendah. Persentase jumlah pasien lama pada tahun 2020 sebesar 80,25%, tahun 2021 sebesar 75,39%, dan tahun 2022 sebesar 75,26%. Data *trend* pasien lama cenderung tidak mengalami peningkatan. Hal tersebut mengindikasikan bahwa tingkat loyalitas pasien di periode awal beroperasinya RSUPTC belum mengalami peningkatan. Adapun persentase jumlah pasien baru pada tahun 2020 sebesar 19,75%, tahun 2021 sebesar 24,60%, dan tahun 2022 sebesar 24,74%. Oleh karena itu, evaluasi terhadap kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien di RSUPTC penting untuk dilakukan saat ini guna meningkatkan loyalitas pasien dan menjaga agar operasional pelayanan kesehatan tetap berjalan secara optimal di masa yang akan datang.

Untuk meningkatkan loyalitas pasien RSUPTC, umumnya diketahui melalui hubungan antara peningkatan kualitas layanan kesehatan yang dapat meningkatkan kepuasan pasien, dan hubungan antara peningkatan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien di RSUPTC. Hubungan antara kualitas layanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di RSUPTC telah diteliti oleh Nurhasma, dkk (2021). Hasilnya menunjukkan bahwa ada pengaruh kualitas layanan terhadap pasien di RSUPTC. Selain itu, RSUPTC telah mengukur indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan rawat jalan di RSUPTC. Hasil IKM di RSUPTC selama periode 2020-2022 sebagai berikut dimana IKM pada Tahun 2020 ialah 86,59%, IKM Tahun 2021 ialah 85,23%, dan IKM Tahun 2022 ialah 85,60%. Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia No. 43 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95% (Kemenkes, 2016).

Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien/masyarakat fluktuatif terhadap pelayanan kesehatan di RSUPTC. Tingkat kepuasan pasien yang belum menunjukkan nilai di atas standar tentu belum dapat menggambarkan loyalitas yang tinggi pada pemanfaatan pelayanan di RSUPTC. Hubungan inilah yang perlu diteliti lebih lanjut dalam rangka meningkatkan jumlah pasien yang loyal berobat di RSUPTC. Oleh karena itu masalah hubungan antara kualitas pelayanan, kepuasan pasien dan

loyalitas pasien, menjadi penting untuk diselesaikan dalam rangka meningkatkan jumlah pasien di suatu rumah sakit.

Semua penelitian terdahulu yang telah diuraikan sebelumnya, menunjukkan bahwa studi tentang hubungan antara kepuasan pasien dan tingkat loyalitas pasien penting dilakukan di institusi pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk menyelidiki masalah antara kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan tingkat loyalitas pasien dengan judul: “Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang maka rumusan masalah penelitian ini adalah apakah ada hubungan antara kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pasien dengan tingkat loyalitas pasien di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pasien terhadap tingkat loyalitas pasien di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui hubungan antara tingkat kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid.
- b. Untuk mengetahui hubungan antara tingkat kepuasan pasien dengan loyalitas pasien di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Praktis

Menjadi pengalaman yang sangat berharga bagi peneliti untuk memperluas wawasan dan mengaplikasikan ilmu kesehatan masyarakat.

1.4.2 Manfaat Ilmiah

Penelitian ini dapat menambah ilmu pengetahuan tentang model kepuasan pasien dan loyalitas pasien sebagai upaya mempertahankan operasional rumah sakit di masa mendatang.

1.4.3 Manfaat Bagi Institusi

Sebagai bahan evaluasi kinerja petugas untuk memberikan pelayanan kesehatan yang optimal terhadap pasien dan keberlangsungan operasional rumah sakit di masa mendatang.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Umum Tentang Kualitas Pelayan

2.1.1 Definisi Kualitas Pelayanan

Terwujudnya keadaan sehat merupakan keinginan semua pihak tidak hanya oleh orang perorangan, tapi juga oleh keluarganya, kelompok dan bahkan oleh masyarakat. Untuk dapat mewujudkan keadaan sehat tersebut banyak hal yang perlu dilakukan. Salah satu diantaranya yang dinilai mempunyai peranan yang cukup penting adalah menyelenggarakan pelayanan kesehatan.

Kualitas pelayanan adalah kegiatan pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik yang mampu memenuhi harapan, keinginan, dan kebutuhan serta mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat luas (Liu, 2021).

Kotler & Gary (2008) mendefinisikan pelayanan sebagai setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien demi tercapainya kepuasan pada pasien itu sendiri. Pada umumnya pelayanan yang

bertaraf tinggi atau berkualitas akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering (Shandy, dkk., 2014).

Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen/pasien atas pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang sesungguhnya diharapkan atau diinginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan/rumah sakit. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen/pasien, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk (Shandy, dkk., 2014).

Kualitas pelayanan kesehatan mengacu pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan, dimana dikemukakan ada dua tingkat harapan pasien pada jasa yaitu memadai (*adequate*) dan layanan yang diinginkan (*desired service*). Pertama adalah tingkat kinerja jasa minimal yang bisa diterima. Ini didasari oleh perkiraan tentang jasa apa yang mungkin akan diterima dan tergantung pada alternatif yang tersedia. Kedua adalah tingkat kinerja jasa yang diharapkan pasien, yang merupakan gabungan dari harapan apa yang bisa dan harus diterima (Azwar, 1996). Berdasarkan pengertian-pengertian sebelumnya, dapat

disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu diberikan kepada orang lain, dengan harapan atau keinginan pasien dengan tingkat persepsi mereka.

2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan atau jasa merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pasien serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pasien (Tjiptono, 2008). Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pasien terkait pelayanan yang nyata telah mereka dapatkan. Jika pelayanan yang diterima sesuai dengan apa yang diharapkan atau melebihi yang mereka inginkan akan dinilai sangat baik dan memuaskan dan sebaliknya jika pelayanan yang didapatkan kurang dari yang diharapkan maka akan di nilai buruk atau tidak berkualitas (Tjiptono, 2012).

Baik atau buruknya kualitas jasa/layanan tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pasien secara konsisten dan berakhir pada persepsi pasien. Ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang penyelenggara, tetapi harus dilihat dari sudut pandang atau persepsi pasien (Mu'ah, 2014).

Kepuasan pasien tergantung pada kinerja dari petugas rumah sakit untuk itu kualitas pelayanan perlu untuk selalu ditingkatkan, kualitas diartikan sebagai sifat kinerja yang menjadi bagian utama bagi

perusahaan/rumah sakit untuk mencapai keunggulan instansi kesehatan yang berkesinambungan.

Perkembangan teori Kotler (2007) menunjukkan bahwa dari sepuluh dimensi yang ada, dapat dijadikan lima kriteria penentu. Kesepuluh dimensi tersebut dapat disederhanakan menjadi lima dimensi (ukuran) yang perlu diperhatikan untuk menyatakan pengukuran kualitas jasa/pelayanan sebagai berikut:

a. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya Tanggap merupakan kemampuan petugas kesehatan untuk menolong pasien dan menyediakan jasa atau pelayanan yang cepat dan tepat.

b. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan yaitu kemampuan para petugas kesehatan agar mampu menumbuhkan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit dan bisa menciptakan rasa aman dalam artian terbebas dari segala ancaman, dan memberikan rasa nyaman kepada pasien. Jaminan juga berarti bahwa para petugas selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan, keterampilan dan dapat dipercaya oleh pasien. Jaminan berkaitan dengan empat komponen yaitu keramahan, kompetensi, kredibilitas, dan keamanan dengan uraian sebagai berikut:

- 1) Keramahan adalah salah satu aspek kualitas pelayanan yang paling mudah diukur dan program kepuasan yang paling murah. Ramah berarti banyak senyum dan bersikap sopan.
 - 2) Kompetensi, berarti apabila pasien mengajukan beberapa pertanyaan terkait dengan pelayanan atau produk yang di berikan dan kemudian tidak dapat memberikan jawaban yang baik, pelanggan akan mulai kehilangan kepercayaannya. Hal ini akan dapat mempengaruhi kepercayaan terhadap kualitas pelayanan.
 - 3) Kredibilitas, keyakinan pasien terhadap suatu rumah sakit banyak dipengaruhi oleh kredibilitas atau reputasi dari rumah sakit tersebut dalam menyediakan pelayanan kesehatan.
 - 4) Keamanan, pasien harus mempunyai rasa aman dalam mendapatkan pelayanan.
- c. Bukti fisik (*Tangible*)

Jasa pelayanan kesehatan yang dapat dirasakan secara langsung oleh para penggunanya dengan menyediakan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai. Para penyedia layanan kesehatan akan mampu bekerja secara optimal sesuai dengan keterampilan masing-masing. Pasien akan menggunakan indera (Mata, telinga dan rasa) untuk menilai kualitas jasa yang diterima, misalnya ruang penerimaan pasien yang bersih dan nyaman dilengkapi dengan kursi,

lantai keramik, TV, nyaman, seragam karyawan rapi, menarik dan bersih.

d. Empati (*Empathy*)

Empati berkaitan dengan rasa kepedulian dan perhatian khusus kepada pasien, memahami kebutuhan pasien, memberikan kemudahan untuk dihubungi setiap saat jika pasien ingin memperoleh bantuan. Empati juga meliputi perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya, melayani tanpa memandang status, kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pasien. Dimensi ini terdiri dari aspek :

- 1) Akses (*access*), yaitu kemudahan dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan penyedia jasa.
- 2) Komunikasi (*communication*), yaitu kemampuan melakukan komunikasi untuk menyampaikan informasi kepada konsumen atau menerima masukan dari konsumen.
- 3) Pemahaman pada pasien (*understanding the customer*), yaitu usaha penyedia jasa untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan konsumen.

e. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan Berkaitan dengan janji yang ditepati sesuai jadwal pelayanan, kemampuan untuk memberikan layanan yang tepat waktu dan benar, diagnosis yang diberikan akurat, memberikan

pengobatan dan perawatan yang terampil, serta pelayanan yang tidak berbelit-belit kepada pasien. Contoh, jika suatu pelayanan jasa menyatakan bahwa jam buka layanan, antara jam 08.00-16.00 WIB. Pelayanan dinilai *reliabel* oleh pelanggan jika secara konsisten pelayanan jasa tersebut tetap memberikan pelayanan sesuai dengan jam dan hari kerja yang telah ditentukan.

2.1.3 Jenis Kualitas Pelayanan

Mu'ah (2014) membagi kategori kualitas layanan menjadi dua macam, yaitu :

- a. Kualitas layanan inti merupakan pelayanan utama perusahaan/rumah sakit untuk berada di pasar dan mewakili kemampuan dasar perusahaan/rumah sakit dalam meningkatkan nilai. Seperti puskesmas, Rumah Sakit, dokter, perawat, bidan, IGD, dan alat medis.
- b. Kualitas layanan penunjang adalah pelayanan yang mendukung dan memfasilitasi kualitas layanan inti seperti tempat parkir, ruang tunggu, antrian tiket, akses transportasi, *front office*, poli, apotik, kamar pasien dan menu makan.

2.2 Tinjauan Umum Tentang Kepuasan Pasien

2.2.1 Definisi Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah tingkat kepuasan konsumen setelah membandingkan antara apa yang diterima dan diharapkan. Seorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk

atau jasa, sangat besar kemungkinan menjadi pelanggan dalam waktu yang lama. Menurut Zeithaml dan Bitner dalam Harun (2017), kepuasan pelanggan adalah respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen.

Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam teori dan praktek pemasaran jasa, serta merupakan faktor yang esensial bagi kegiatan bisnis. Dalam buku teks standar *marketing management* yang ditulis Kotler & Keller (2010) dan banyak yang dijadikan acuan, menegaskan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya dan dapat dirumuskan sebagai evaluasi pasca beli. Apabila persepsi terhadap kinerja tidak bisa memenuhi harapan, maka akan terjadi ketidakpuasan. Craig-les dalam Tjiptono (2008) menyatakan bahwa pemahaman perilaku konsumen mengenai ketidakpuasan jauh lebih mendalam dari pada dalam kepuasan pelanggan. Pemahaman ini berasal dari dua bidang penelitian utama, yaitu riset disonansi dan perilaku komplain.

Kepuasan dapat diartikan dengan perasaan puas seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa. Richard (2000)

menyatakan bahwa semua orang memahami apa yang dimaksud dengan kepuasan tetapi begitu diminta mendefinisikannya, kelihatannya tak seorangpun tahu. Tjiptono (2012) menyebutkan bahwa ada beberapa point penting mengenai kepuasan yaitu: perasaan yang timbul setelah mengevaluasi pengalaman pemakaian produk, respon pelanggan terhadap evaluasi persepsi atau perbedaan antara harapan awal sebelum pembelian dan kinerja aktual produk sebagaimana dipersiapkan setelah memakai atau mengonsumsi produk bersangkutan, evaluasi purna beli keseluruhan yang membandingkan persepsi terhadap kinerja produk dengan ekspektasi prapembelian, ukuran kinerja produk total sebuah organisasi dibandingkan dengan serangkaian keperluan pelanggan.

Kotler (2008) mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dipersepsikan dibandingkan dengan harapannya. Giese & Cote (2000) mendefinisikan tiga komponen utama dalam kepuasan pelanggan, yaitu kepuasan pelanggan merupakan respon (emosional atau kognitif), respon tersebut menyangkut fokus tertentu (ekspektasi, produk, pengalaman konsumsi), dan respon terjadi pada waktu tertentu (setelah konsumsi, setelah pemilihan produk/jasa), berdasarkan pengalaman akumulatif, dan lain-lain. Secara singkat arti kepuasan pelanggan adalah suatu hal yang

dicari dan sangat diperlukan oleh konsumen untuk dapat memenuhi kebutuhannya.

2.2.2 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Liu, dkk. (2021) mengungkapkan bahwa kepuasan pasien disebabkan oleh faktor-faktor reflektif seperti :

1. Fasilitas penunjang (*Ancillary service*) ialah fasilitas penunjang yang diperlukan dalam mendukung pelaksanaan pelayanan kesehatan dari rumah sakit kepada pasien.
2. Pelayanan medis (*Medical service*) ialah perlakuan atau tindakan yang diberikan oleh dokter, perawat, dan petugas kesehatan terhadap pasien dalam menyembuhkan sakit yang diderita oleh pasien.
3. Biaya (*Price*) ialah sejumlah tarif yang dikeluarkan oleh pasien untuk mendapatkan pelayanan Kesehatan.

Irawan (2002) menjelaskan bahwa ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu:

1. Kualitas produk atau jasa, pelanggan akan puas apabila produk yang diperoleh memiliki kualitas bagus.
2. Tarif, biasanya tarif murah merupakan sumber kepuasan yang penting bagi pelanggan karena akan mendapatkan *Value for money* yang tinggi.

3. Kualitas pelayanan, kualitas pelayanan adalah karakteristik dari pelayanan yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan konsumen.
4. Biaya dan kemudahan, pelanggan akan semakin puas apabila relatif mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau layanan.
5. Faktor Emosional, pelanggan akan merasa puas (bangga) karena adanya *emotional value* diberikan oleh *brand* dari suatu produk.

2.3 Tinjauan Umum Tentang Loyalitas Pasien

2.3.1 Definisi Loyalitas

Loyalitas merupakan hal sesuatu yang diharapkan perusahaan dari konsumennya, sebab strategi pemasaran yang sukses didukung oleh konsumen yang setia dimana konsumen bersikap positif terhadap produk atau produsen (penyedia jasa) dan disertai pola pembelian ulang yang konsisten (Suwarsito, dkk 2020). Loyalitas dapat diukur dengan konsumen melakukan pembelian secara berkala, kemudian konsumen tidak terpengaruh produk atau jasa yang ditawarkan oleh pihak lain dengan jenis manfaat yang sama, dan jasa yang diterima memuaskan konsumen. Jika konsumen merasa puas maka konsumen akan memberitahukan kepada pihak lain, dan sebaliknya apabila ada ketidakpuasan atas pelayanan yang diterima maka konsumen dapat

memberitahukan pelayanan yang kurang memuaskan tersebut kepada pihak lain.

Loyalitas dapat diartikan sebagai kesetiaan seseorang yang berlangganan atas suatu produk atau pelayanan jasa tertentu. Loyalitas pasien adalah komitmen pelanggan bertahan secara mendalam atau melakukan pembelian ulang produk/jasa terpilih secara konsisten di masa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku. Pelanggan yang loyal merupakan aset penting bagi rumah sakit, hal ini dapat dilihat dari karakteristik yang dimilikinya.

Griffin (2003) menyatakan bahwa Pelanggan yang loyal memiliki karakteristik sebagai berikut :

1. Melakukan pembelian secara teratur (*Makes regular repeat purchases*)
2. Membeli di luar lini produk jasa (*Purchases across product and service lines*)
3. Merekomendasikan produk lain (*Refers other*)
4. Menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing (*Demonstrates an immunity to the full of the competition*).

Dari uraian mengenai loyalitas pasien tersebut, dapat dikatakan bahwa loyalitas pasien merupakan kesetiaan pasien dalam menggunakan pelayanan yang ada dirumah sakit apabila pasien

membutuhkan. Upaya mempertahankan pelanggan dengan cara meningkatkan loyalitas pelanggan dapat mengurangi biaya pemasaran bagi penyedia jasa dikarenakan pelanggan yang loyal dapat menjadi sumber pemasaran jasa pelayanan pada masyarakat, sehingga loyalitas pelanggan dapat memberikan keuntungan bagi penyedia jasa pelayanan. Loyalitas pelanggan memiliki peran penting dalam sebuah perusahaan, mempertahankan loyalitas pelanggan berarti meningkatkan kinerja keuangan dan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan, hal ini menjadi penting bagi perusahaan untuk menarik dan mempertahankan loyalitas pelanggan (Hurriyati, 2015).

Loyalitas dikelompokkan kedalam dua kelompok yaitu loyalitas merek (*Brand loyalty*) dan loyalitas toko (*store loyalty*). Loyalitas konsumen dapat didefinisikan sebagai “sikap menyenangkan terhadap suatu merek yang direpresentasikan dalam pembelian yang konsisten terhadap merek itu sepanjang waktu” (Sutisna, 2001). Berdasarkan definisi tersebut terlihat bahwa loyalitas lebih mengarah kepada perilaku konsisten yang ditunjukkan dengan pembelian secara rutin sepanjang waktu berdasarkan pada suatu proses pengambilan keputusan.

Kandampully & Zhang (2015) menyebutkan bahwa loyalitas pasien dapat diukur dari aspek: sikap dan perilaku loyal. Jika seorang pasien memiliki sikap atau perilaku untuk kembali menggunakan kembali fasilitas layanan kesehatan di suatu rumah sakit meskipun menerima

informasi pelayanan kesehatan dari fasilitas kesehatan lain namun, pasien tersebut tetap menggunakan fasilitas layanan kesehatan di rumah sakit yang sama maka pasien tersebut dikategorikan sebagai pasien yang loyal.

2.3.2 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas

Gaffar (2007), menyebutkan bahwa faktor-faktor yang berpengaruh terhadap suatu produk atau jasa adalah sebagai berikut :

- a. Nilai (harga dan kualitas) penggunaan suatu produk dalam waktu yang lama akan mengarahkan pada loyalitas, karena itu pihak perusahaan harus bertanggung jawab untuk menjaga nilai produk. Pengurangan standar kualitas dari suatu produk dapat mengecewakan konsumen bahkan konsumen yang paling loyal sekalipun begitu juga dengan perubahan harga. Oleh karena itu, pihak perusahaan perlu mengontrol kualitas beserta harga produknya.
- b. Citra (reputasi dari nama rumah sakit tersebut) citra dari perusahaan dan nama Rumah sakit diawali dengan kesadaran. Produk yang memiliki citra yang baik akan dapat menimbulkan loyalitas pasien pada nama Rumah sakit.
- c. Kenyamanan dan kemudahan untuk mendapatkan produk. Dalam situasi yang penuh tekanan dan permintaan terhadap pasar yang menuntut akan adanya kemudahan, pihak perusahaan dituntut untuk menyediakan produk yang nyaman dan mudah untuk didapatkan.

- d. Kepuasan yang dirasakan oleh pasien.
- e. Pelayanan. Kualitas pelayanan yang baik yang ditawarkan oleh pihak perusahaan dapat mempengaruhi loyalitas pasien pada rumah sakit.
- f. Garansi dan jaminan yang diberikan oleh pihak rumah sakit.

Penelitian Aaker (dalam Mu'ah 2014) menunjukkan faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien sebagai berikut :

a. Kepuasan (*Satisfaction*)

Pasien akan loyal terhadap suatu produk bila ia mendapatkan kepuasan dari produk tersebut. Pasien mencoba beberapa macam produk lalu menilai apakah produk tersebut melampaui kriteria kepuasan produk atau tidak. Jika setelah mencoba dan responnya baik, maka berarti pasien tersebut puas sehingga akan memutuskan membeli produk tersebut secara konsisten sepanjang waktu. Ini berarti telah tercipta loyalitas pasien terhadap produk tersebut.

b. Perilaku Kebiasaan (*Habitual Behavior*)

Loyalitas pasien dapat dibentuk karena kebiasaan pasien. Apabila yang dilakukan sudah merupakan kebiasaan, maka pembeli tersebut tidak lagi melalui pengambilan keputusan yang panjang. Pada kondisi ini, dapat dikatakan bahwa pasien akan tetap membeli produk tersebut, pasien akan tetap membeli produk yang sama untuk suatu jenis produk dan cenderung tidak berganti-ganti produk.

c. Komitmen (*Commitment*)

Dalam suatu produk yang kuat terdapat pasien yang memiliki komitmen dalam jumlah yang banyak. Loyalitas pasien akan timbul bila ada kepercayaan dari pasien terhadap produk-produk sehingga ada komunikasi dan interaksi diantara pasien, yaitu dengan membicarakan produk tersebut.

d. Kesukaan Produk (*Liking of The Brand*)

Tingkat loyalitas dapat diukur mulai timbulnya kesukaan terhadap suatu produk hingga muncul kepercayaan, khususnya dari kinerja dari produk tersebut. Pasien dikatakan loyal jika pasien berulang kali membeli produk tersebut bukan karena adanya penawaran khusus, tetapi karena pasien percaya terhadap produk tersebut memiliki kualitas yang sama sehingga memberi tingkatan loyalitas yang sama pada produknya.

e. Biaya Pengalihan (*Switching Cost*)

Adanya perbedaan risiko kegagalan, biaya, energi, dan fisik yang dikeluarkan jika memilih produk lain dikatakan sebagai biaya pengalihan. Jika biaya pengalihan besar, maka pasien akan berhati-hati untuk berpindah ke produk yang lain karena risiko kegagalan yang juga besar sehingga pasien cenderung tetap menggunakan produk yang sama atau cenderung menjadi loyal terhadap produk sebelumnya.

2.3.3 Pentingnya Loyalitas

Loyalitas pasien memiliki peranan penting dalam berlangsungnya operasional suatu Rumah Sakit. Loyalitas pasien dirumuskan guna mencapai angka kunjungan kembali yang berdampak terhadap *profitabilitas* dan kestabilan Rumah Sakit. .Persaingan yang semakin ketat antara institusi penyedia produk maupun jasa menimbulkan kesulitan dalam meningkatkan jumlah pasien. Dipihak lain untuk memasuki pasar baru memerlukan biaya yang cukup besar. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa biaya yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelanggan baru lebih besar dari biaya untuk mempertahankan pelanggan. Oleh karena itu alternatif yang lebih baik adalah melakukan berbagai upaya untuk mempertahankan pasar yang sudah ada, salah satunya adalah melalui usaha meningkatkan loyalitas pasien. Kunci keunggulan bersaing dalam situasi yang penuh persaingan adalah kemampuan perusahaan dalam meningkatkan loyalitas pasien. Kemampuan meningkatkan loyalitas pasien akan menjadi kunci sukses, tidak hanya dalam jangka pendek tetapi keunggulan bersaing yang berkelanjutan (Utami dkk, 2019).

Penelitian Griffin (2003) mengemukakan keuntungan-keuntungan yang dapat diperoleh perusahaan apabila memiliki pelanggan yang loyal, antara lain:

- a. Dapat mengurangi biaya pemasaran (karena biaya untuk menarik pelanggan yang baru lebih mahal).
- b. Dapat mengurangi biaya transaksi.
- c. Dapat mengurangi biaya *turn over* konsumen (karena penggantian konsumen yang lebih sedikit).
- d. Dapat meningkatkan penjualan silang, yang akan memperbesar bangsa pasar perusahaan.
- e. Mendorong *word of mouth* yang lebih positif dengan asumsi bahwa pelanggan yang loyal juga berarti mereka yang merasa puas.
- f. Dapat mengurangi biaya kegagalan.

Loyalitas mencerminkan komitmen psikologis terhadap *brand* tertentu. Loyalitas dapat didekati melalui :

- a. Perspektif perilaku (fakta empiris), artinya loyalitas dapat diukur dan diamati melalui pembelian dan penggunaan ulang produk/jasa secara konsisten pasien.
- b. Perpektif sikap berupa kecenderungan (umumnya *intangible*), seperti adanya perilaku konsumen untuk ganti merek bila ditawarkan diskon (konsumen tidak loyal).

Konsumen yang loyal adalah tujuan akhir dari semua perusahaan. Namun, kebanyakan dari perusahaan tidak mengetahui bahwa loyalitas konsumen dapat dibentuk melalui bebarapa tahapan, mulai dari mencari

calon konsumen potensial sampai dengan *advocate costumers* yang akan membawa keuntungan bagi perusahaan. (Supriyanto dkk, 2021).

2.4 Tinjauan Umum Tentang Rumah Sakit

2.4.1 Definisi Rumah Sakit

Undang-Undang No 17 tahun 2023 tentang kesehatan, menyebutkan bahwa yang dimaksud dengan rumah sakit adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perseorangan secara paripurna melalui pelayanan kesehatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/ atau paliatif dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya.

World Health Organization (WHO) menyatakan bahwa rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (preventif)

kepada masyarakat. Rumah sakit juga merupakan pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan dan pusat penelitian medik.

American Hospital Association menyatakan bahwa rumah sakit adalah suatu organisasi yang melalui tenaga medis professional yang terorganisasi serta sarana kedokteran yang permanen menyelenggarakan pelayanan kedokteran, asuhan keperawatan yang berkesinambungan, diagnosis serta pengobatan penyakit yang diderita pasien. Untuk menyelenggarakan upaya tersebut, Rumah Sakit umum antara lain berfungsi memberikan pelayanan rawat jalan, pelayanan rawat inap, pelayanan penunjang medis, seperti farmasi, laboratorium, radiologi, gizi, pelayanan penunjang umum, meliputi fungsi administrasi Rumah Sakit.

Adapun upaya kesehatan perorangan yang dimaksud adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah atau masyarakat serta swasta untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan.

Konsumen rumah sakit atau pasien terdiri dari :

- a. Masyarakat umum yang tidak terikat oleh instansi apapun.
- b. Masyarakat yang merupakan bagian dari suatu organisasi/perusahaan sehingga terikat oleh peraturan organisasi tersebut. Dengan demikian, golongan ini tidak bebas menentukan rumah sakit tujuan.

- c. Keluarga atau langganan dokter keluarga, sehingga akan memilih rumah sakit sesuai rekomendasi dokter keluarga atau dokter rujukan.

2.4.2 Tugas dan Fungsi Rumah Sakit

Rumah Sakit umum mempunyai misi memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau oleh masyarakat dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Tugas rumah sakit umum berdasarkan Kepmenkes RI No. 983/Menkes/SK/XI/1992, tentang pedoman organisasi Rumah sakit umum, adalah melaksanakan upaya kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna dengan mengutamakan upaya penyembuhan dan pemeliharaan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu dengan upaya peningkatan dan pencegahan serta pelaksanaan upaya rujukan. Undang-Undang RI No. 17 tahun 2023 tentang rumah sakit menyebutkan bahwa rumah sakit mempunyai fungsi sebagai berikut:

- a. Rumah sakit menyelenggarakan fungsi pelayanan kesehatan perseorangan dalam bentuk spesialisik dan atau subspecialistik.
- b. Rumah sakit dapat memberikan pelayanan kesehatan dasar.
- c. Rumah sakit dapat menyelenggarakan fungsi pendidikan dan penelitian di bidang kesehatan.

Fungsi rumah sakit di Indonesia tertuang dalam Pemenkes RI No.159 B/MENKES/Per/1998, dalam pemenkes tersebut dicatumkan bahwa fungsi rumah sakit adalah menyediakan dan menyelenggarakan:

- a. Pelayanan Medik
- b. Pelayanan Penunjang Medik
- c. Pelayanan Rehabilitasi
- d. Pencegahan dan Peningkatan Kesehatan
- e. Sebagai Tempat Pendidikan dan Pelatihan Tenaga Medis

2.4.3 Tujuan dan Sasaran Rumah Sakit

a. Tujuan Rumah Sakit

Tujuan pengelolaan rumah sakit agar menghasilkan produk jasa atau pelayanan kesehatan yang benar-benar menyentuh kebutuhan dan harapan pasien pada berbagai aspek, menyangkut mutu (medis dan non medis), jenis pelayanan, prosedur pelayanan, harga dan informasi layanan yang dibutuhkan.

Tujuan Rumah Sakit menurut Undang-Undang Republik Indonesia nomor 44 tahun 2009 tentang rumah sakit adalah:

- 1) Mempermudah akses bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.
- 2) Memberikan perlindungan terhadap keselamatan pasien, masyarakat, lingkungan rumah sakit dan sumber daya manusia di rumah sakit.
- 3) Meningkatkan mutu dan mempertahankan standar pelayanan rumah sakit.

- 4) Memberikan kepastian hukum kepada pasien, masyarakat, sumber daya manusia rumah sakit, dan Rumah Sakit

b. Sasaran Rumah Sakit

- 1) Masyarakat Umum : golongan masyarakat yang bebas dan tidak terikat oleh instansi apapun. Mereka bebas memilih pelayanan rumah sakit mana pun bila dikehendaki.
- 2) Masyarakat yang Terkoordinasi : masyarakat dalam wadah suatu organisasi, misalnya instansi, perkantoran, pabrik, hotel dan lain-lainnya. Dalam mencari perobatan pada umumnya kelompok masyarakat terkoordinasi, terikat dengan peraturan-peraturan yang telah dibuat oleh perusahaan. Oleh karena itu kelompok masyarakat terkoordinasi tidak bebas menentukan rumah sakit yang inginkan.
- 3) Masyarakat Keluarga: masyarakat yang mempunyai langganan seorang dokter keluarga. Umumnya golongan ini bila memerlukan pelayanan rumah sakit selalu berkonsultasi terlebih dahulu dengan dokter keluarga. Umumnya golongan ini bila memerlukan pelayanan rumah sakit selalu berkonsultasi terlebih dahulu dengan dokter keluarga. Hubungan timbal balik dokter keluarga dengan pihak rumah sakit dalam arti komunikasi hasil rujukan.

2.5 Matriks Penelitian

Matriks Penelitian merupakan suatu sumber peneliti relevan yang sudah tersedia dan dijadikan rujukan dalam melakukan penelitian ini. Penelitian rujukan yang digunakan umumnya berasal dari jurnal dan prosiding. Penelusuran penelitian yang relevan, dibandingkan dan dianalisa hasilnya berdasarkan keadaan dan waktu. Matriks penelitian rujukan dan ringkasan disajikan pada Tabel 2.1 berikut:

Tabel 2.1
Matriks Penelitian

No.	Penulis	Judul Penelitian	Tujuan	Sampel	Metode Penelitian	Hasil
1.	Liu, dkk. (2021)	<i>The Impact of Patient Satisfaction on Patient Loyalty with the Mediating Effect of Patient Trust</i>	Untuk menguji hubungan antara kepuasan pasien (PS), kepercayaan pasien (PT), dan loyalitas pasien (PL).	Data empiris dikumpulkan dari 1696 pasien .	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penelitian ini merupakan penelitian explanatory, dan mengadopsi metode kuantitatif. 2. Analisis data dilakukan dengan menggunakan AMOS 19.0 untuk menguji model teoritis dan hipotesis yang dikembangkan. 3. Eksplorasi analisis 	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT merupakan anteseden penting dari PL, dan PS tidak memiliki hubungan langsung dengan PL. Perlu dicatat bahwa PS bisa</p>

					<p>faktor digunakan untuk mengidentifikasi dimensi PS, PT, dan PL. Keandalan dan validitas mereka ditetapkan melalui analisis faktor konfirmatori, Structural Equation Modeling (SEM) digunakan dalam hipotesis terkait.</p>	<p>mengarah ke PL dengan PT sebagai variabel mediasi.</p>
--	--	--	--	--	--	---

Lanjutan

No.	Penulis	Judul Penelitian	Tujuan	Sampel	Metode Penelitian	Hasil
2.	Wahyuningsih, dkk. (2021)	Analisis Kepuasan dan Hubungannya dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Cut Meutia Kota Langsa.	Untuk menganalisis hubungan antara variabel kepuasan (produk, proses, dan purna jual) dengan loyalitas pasien rawat inap di RSUD Cut Meutia Kota Langsa	Pengambilan sampel menggunakan random sampling dengan jumlah sampel 171 orang.	<ol style="list-style-type: none"> Jenis penelitian yang digunakan adalah metode <i>survey observasional</i> melalui desain studi <i>cross sectional</i>. Data penelitian dianalisis menggunakan uji <i>Chi Square</i>. 	Hasil penelitian ini menemukan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan responden terhadap (produk, proses dan purna jual) Rumah Sakit dengan loyalitas responden terhadap variabel produk p.value adalah 0,000 (<0,05), variabel

Lanjutan

No.	Penulis	Judul Penelitian	Tujuan	Sampel	Metode Penelitian	Hasil
						proses dengan p.value 0,000 (<0,05) dan variable purna jual dengan p .value 0,000 (<0,05)
3.	Sari,Selvi Mayang (2021)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien (Studi	Untuk mengetahui dan menganalisis : (1) Kualitas Pelayanan; (2) Kepuasan Pasien; (3) Loyalitas Pasien;	Unit analisis dalam penelitian ini adalah para pihak yang terkait pasien rawat jalan Rumah Sakit Bhayangkara	Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei deskriptif, survey eksplanatori. Metode analisis yang digunakan ialah	Diperoleh bahwa kualitas pelayanan Rumah Sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih Bandung berpengaruh negatif dan tidak

Lanjutan

No.	Penulis	Judul Penelitian	Tujuan	Sampel	Metode Penelitian	Hasil
		Pada Rumah Sakit Bhayangkara Tk II Sartika Asih Bandung)	serta (4) Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien pada Rumah Sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih Bandung, baik secara simultan maupun	TK II Sartika Asih Bandung dengan sampel sebanyak 99 orang.	analisis jalur (path analysis).	signifikan terhadap loyalitas pasien. Untuk kepuasan pasien Rumah Sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih Bandung berpengaruh positif dan lebih dominan mempengaruhi loyalitas pasien. Loyalitas Pasien Rumah Sakit Bhayangkara TK II

Lanjutan

No.	Penulis	Judul Penelitian	Tujuan	Sampel	Metode Penelitian	Hasil
			parsial.			Sartika Asih Bandung pada umumnya sudah dapat dikatakan baik. Sedangkan secara simultan kedua variabel sama-sama berpengaruh, dan secara parsial hanya kepuasan pasien yang lebih dominan mempengaruhi.

Lanjutan

No.	Penulis	Judul Penelitian	Tujuan	Sampel	Metode Penelitian	Hasil
						Karena Kepuasan Pasien lebih dominan mempengaruhi Loyalitas Pasien, maka menjadi prioritas utama dalam meningkatkan Loyalitas Pasien tersebut
4.	Pattiasina, R.Y., (2020)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan	Untuk menganalisis pengaruh	Teknik penentuan sampel	1. Pengukuran variabel dilakukan menggunakan	Hasil penelitian tidak terdapat pengaruh Kualitas

Lanjutan

No.	Penulis	Judul Penelitian	Tujuan	Sampel	Metode Penelitian	Hasil
		Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Pengguna JKN KIS Di RSUD Sele Be Solu Kota Sorong	kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien rawat jalan pengguna JKN KIS di RSUD Sele Be Solu Kota Sorong dengan jumlah populasi pasien rawat jalan pengguna JKN KIS selama	menggunakan teknik probability sampling dengan banyak sampel yang digunakan sebanyak 100 pasien.	2. skala likert. Analisis data menggunakan analisis regresi berganda.	pelayanan terhadap loyalitas pasien rawat jalan pengguna JKN KIS di RSUD Sele Be Solu Kota Sorong. Terdapat pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pasien rawat jalan pengguna JKN KIS di RSUD Sele Be Solu Kota Sorong.

Lanjutan

No.	Penulis	Judul Penelitian	Tujuan	Sampel	Metode Penelitian	Hasil
			tahun 2018			Terdapat pengaruh antara Kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien rawat jalan pengguna JKN KIS di RSUD Sele Be Solu Kota Sorong.
5.	Lisdiana, I., Indra Prasetyo, C. Sri Hartati. (2023)	Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening Pada Pengaruh	Untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan dan kepuasan	Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik sampel	1. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. 2. Jenis penelitian ini	Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan dan kepuasan ser

Lanjutan

No.	Penulis	Judul Penelitian	Tujuan	Sampel	Metode Penelitian	Hasil
		Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien	serta loyalitas pasien di RSIA Fatma Bojonegoro, untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, pengaruh kualitas pelayanan secara langsung terhadap loyalitas	accidental dengan jumlah sampel yang digunakan sebanyak 88 pasien.	adalah explanatory research yang menjelaskan hubungan kausal variable penelitian 3. melalui pengujian hipotesa. 4. Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Partial Least Square (PLS)	serta loyalitas pasien di RSIA Fatma Bojonegoro dalam kategori baik, Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien, Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan secara

Lanjutan

No.	Penulis	Judul Penelitian	Tujuan	Sampel	Metode Penelitian	Hasil
			pasien, pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien, pengaruh kualitas pelayanan secara tidak langsung terhadap loyalitas pasien dengan kepuasan pasien sebagai variabel intervening.			langsung terhadap loyalitas pasien, Kepuasan pasien mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pasien, Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan secara tidak langsung terhadap loyalitas pasien dengan

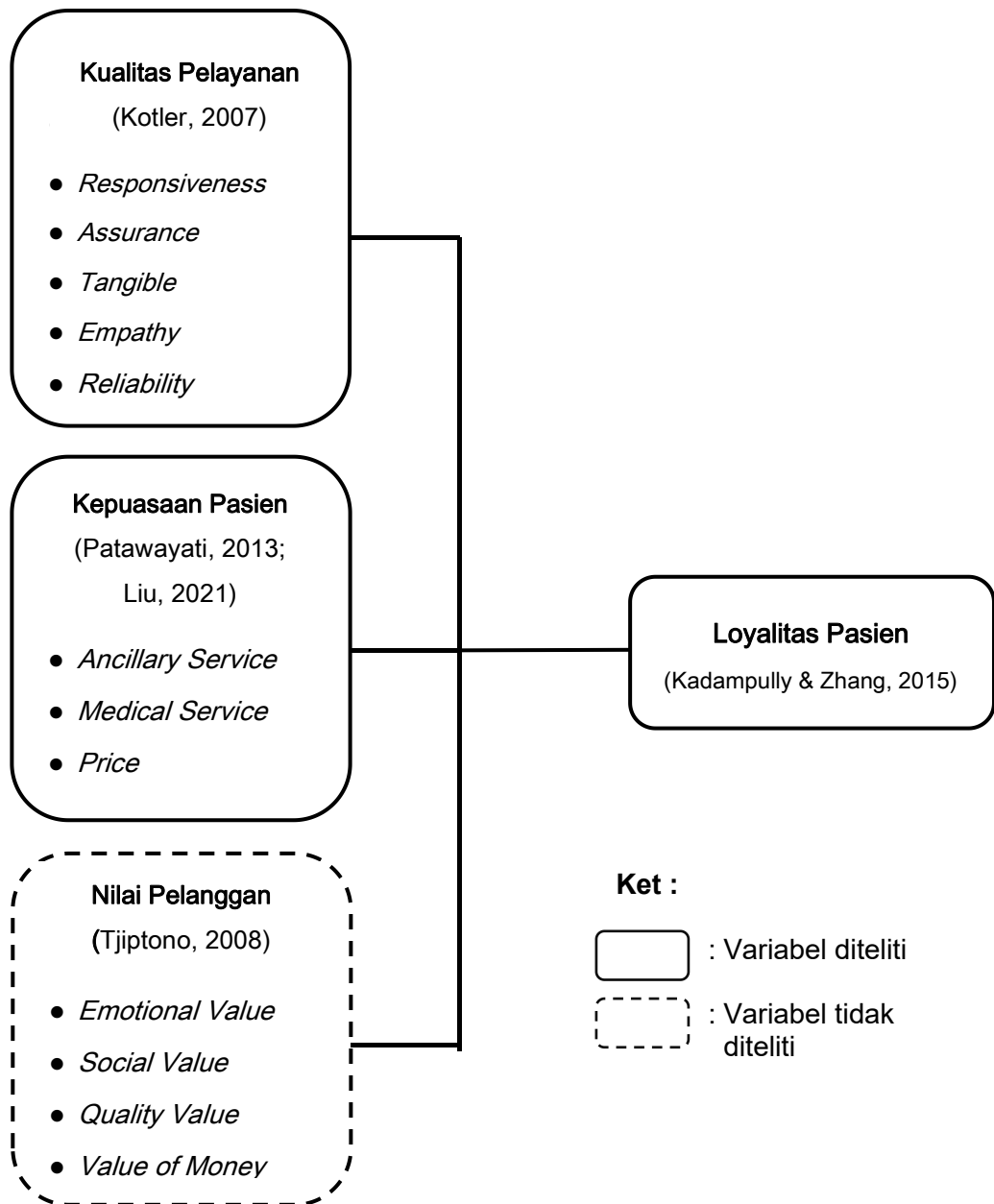
Lanjutan

No.	Penulis	Judul Penelitian	Tujuan	Sampel	Metode Penelitian	Hasil
						kepuasan pasien sebagai variabel intervening.
6.	Septi, A., (2017)	Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Loyalitas Memanfaatkan Kembali Jasa Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sawah Lebar Kota Bengkulu	Untuk meneliti hubungan antara kepuasan pasien dan loyalitas penggunaan kembali layanan kesehatan	Teknik sampling menggunakan simple random sampling dan didapatkan jumlah sampel sebesar 100 responden.	1. Penelitian ini menggunakan metode Survey 2. Analitik dengan pendekatan kuantitatif, dengan desain penelitian <i>Cross Sectional</i> . Analisis data dalam penelitian ini menggunakan	Hasil penelitian ini adalah mayoritas responden (62,0%) yang tidak puas, mayoritas responden (59,0%) bersikap loyal, dan ada hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien dan l

Lanjutan

No.	Penulis	Judul Penelitian	Tujuan	Sampel	Metode Penelitian	Hasil
					analisis data univariat dan bivariat dengan menggunakan uji statistik <i>Chi-Square</i> pada tingkat signifikansi 0,05.	loyalitas penggunaan kembali layanan. Penelitian ini bisa menjadi acuan untuk memperbaiki perawatan kesehatan yang lebih baik dan pelayanan kesehatan yang prima.

2.6 Kerangka Teori



Gambar 2.1 Kerangka Teori

Kerangka Teori Modifikasi Kotler (2007); Patawayati (2013) dan Liu (2021); Kadampully & Zhang (2015); dan Tjiptono (2008)

BAB III

KERANGKA KONSEP

3.1 Dasar Pemikiran Variabel

Berdasarkan uraian pada Bab sebelumnya, Loyalitas pasien di RSUPTC adalah masalah yang perlu diselesaikan saat ini karena sedang mengalami penurunan. Ada beberapa faktor yang dapat menyebabkan penurunan Loyalitas pasien diantaranya ialah kualitas pelayanan dan kepuasan pasien (Liu dkk., 2021; Lusy, 2023). Saat ini, belum ada penelitian tentang kualitas pelayanan dan kepuasan pasien hubungannya dengan loyalitas pasien di RSUPTC. Oleh karena itu variabel yang digunakan dalam penelitian ini ialah variabel Loyalitas pasien, kualitas pelayanan, dan kepuasan pasien.

Loyalitas pasien merupakan suatu hal penting dalam keberlangsungan operasional suatu layanan kesehatan di rumah sakit. Loyalitas pasien didefinisikan sebagai komitmen yang tinggi untuk menggunakan kembali layanan kesehatan secara konsisten di masa mendatang (Richard, 2000).

Kualitas layanan mengindikasikan perbedaan antara layanan yang diharapkan dan layanan yang diterima oleh pasien. Kualitas layanan menjadi topik yang banyak menarik perhatian para peneliti saat ini. Pelayanan kesehatan dengan kualitas yang tinggi menjadi strategi yang

tepat untuk menciptakan tingkat kepuasan dan loyalitas yang tinggi dari pasien. Bagi pasien, kualitas berarti mendapatkan respek, perhatian, simpati, dan pengertian yang baik dari semua elemen rumah sakit yang diterima oleh pasien baik secara langsung maupun tidak langsung selama di rumah sakit (Freund & Dorczak, 2019)

Kualitas layanan kesehatan dapat menjadi ukuran performa yang penting suatu rumah sakit. Kualitas layanan adalah suatu konstruksi multidimensional yang umumnya didasarkan pada penilaian pasien terhadap layanan kesehatan rumah sakit. Penilaian tersebut berdasarkan pada dimensi *Responsiveness*, *Assurance*, *Tangible*, *Empaty*, dan *Realibility* (Kotler, 2007).

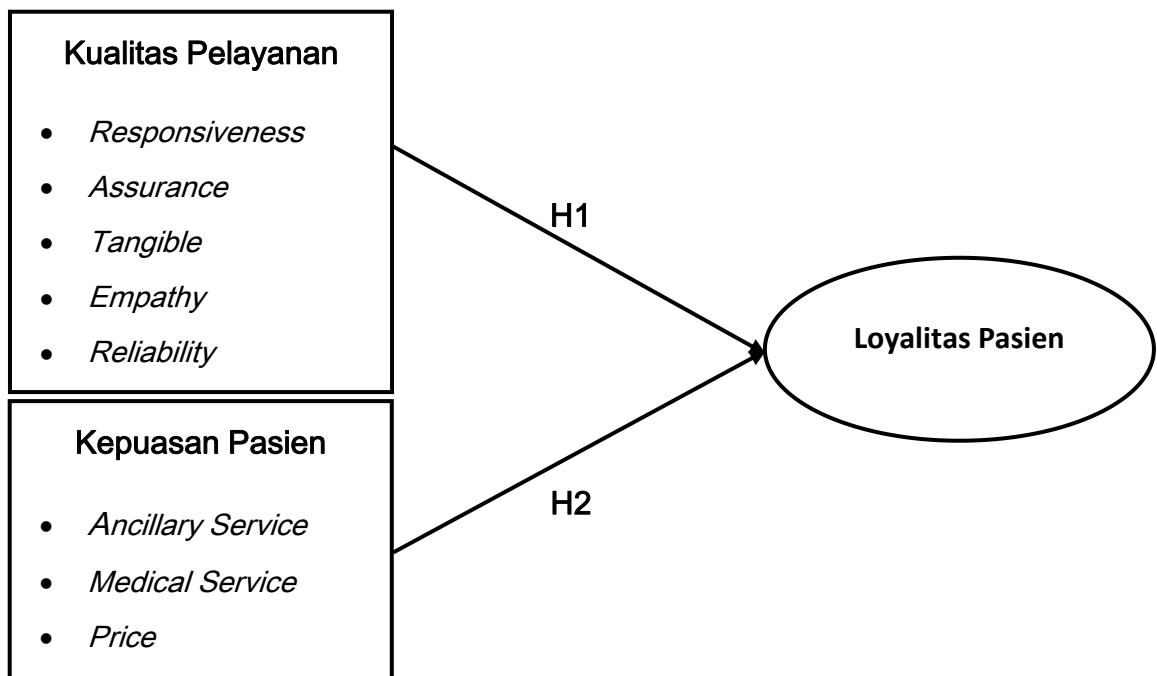
Kepuasan pasien dapat diartikan sebagai kesesuaian antara harapan dan pelayanan yang diterima pasien dalam masa perawatan. Gloor, dkk. (2017) menganggap bahwa kepuasan pelanggan secara luas diakui sebagai prasyarat untuk loyalitas pelanggan, retensi, reputasi dan *profitabilitas* perusahaan. Thamrin, dkk. (2020) menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan meningkatkan perilaku pembelian kembali dan mempengaruhi pembelian produk lainnya. Liu, dkk (2021) menunjukkan bahwa tingkat kepuasan dapat dilihat pada indikator layanan Kesehatan (*Medical Service*), pelayanan penunjang (*Ancillary Service*), dan harga (*Price*):

1. Layanan kesehatan adalah perlakuan dan fasilitas yang diberikan oleh petugas kesehatan terhadap pasien dalam menyembuhkan sakit yang diderita oleh pasien. Kemampuan petugas kesehatan dalam menolong pelanggan dan melayani pasien perlu sesuai prosedur dan dapat memenuhi harapan pasien.
2. Pelayanan penunjang ialah Layanan yang diperlukan untuk mendukung kelancaran pelaksanaan pelayanan kesehatan dari rumah sakit ke pasien. Contoh layanan tambahan kesehatan ialah layanan ambulans, layanan transfusi darah, layanan farmasi. Fasilitas yang diberikan kepada para pelanggan tersebut untuk menjaga keandalan sistem layanan kesehatan antara rumah sakit dan pasiennya.
3. Biaya layanan kesehatan ialah tarif yang dikeluarkan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.

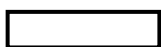
Hubungan antara kualitas layanan dan tingkat kepuasan telah diteliti oleh beberapa peneliti sebelumnya. Kessler & Mylod (2011) menunjukkan bahwa pasien yang memiliki tingkat kepuasan yang tinggi atas suatu layanan kesehatan mempengaruhi pasien secara signifikan untuk kembali menggunakan pelayanan kesehatan di rumah sakit yang sama. Donio, dkk., (2006) menyatakan bahwa kualitas layanan kesehatan yang baik yang diterima pasien di suatu rumah sakit dapat meningkatkan loyalitas pasien di rumah sakit tersebut. Penelitian

Kandampully & Zhang (2015) menunjukkan bahwa loyalitas pasien dapat diukur dari aspek: sikap atau perilaku loyal. Jika seorang pasien memiliki sikap atau perilaku untuk kembali menggunakan kembali fasilitas layanan kesehatan di suatu rumah sakit meskipun menerima informasi pelayanan kesehatan dari fasilitas kesehatan lain namun, pasien tersebut tetap menggunakan fasilitas layanan kesehatan di rumah sakit yang sama maka pasien tersebut dikategorikan sebagai pasien yang loyal.

3.2 Kerangka Konsep Penelitian



Keterangan :



: Variabel Independen



: Variabel Dependen

Gambar 3.1 Kerangka Konsep Penelitian

3.3 Definisi Operasional dan Kriteria Objektif

Tabel 3.1
Definisi Operasional dan Kriteria Objektif

No.	Variabel	Definisi Operasional	Cara Pengukuran	Kriteria Objektif	Skala
1.	Kualitas Pelayanan	Upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pasien serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pasien (Tjiptono, 2008). Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pasien terkait pelayanan yang nyata telah mereka dapatkan.	Kuesioner	Cukup : Jika persentase nilai responden > 62,5% Kurang: Jika persentase nilai responden ≤ 62,5%	Nominal
2.	Kepuasan	Tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dipersepsikan dibandingkan dengan harapannya. (Kotler, 2008)	Kuesioner	Puas : Jika persentase nilai responden > 62,5% Tidak Puas : Jika persentase nilai responden ≤ 62,5%	Nominal
3.	Loyalitas	Loyalitas pasien adalah komitmen pasien untuk setia memilih pelayanan yang diberikan oleh	Kuesioner	Loyal : Jika persentase nilai responden >	Nominal

		<p>RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar meskipun ada pengaruh untuk berpindah ke rumah sakit lain. Dilihat dari kesedian pasien untuk tetap menggunakan pelayanan, merasa puas dengan pelayanan yang diterima, percaya dan yakin bahwa RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar adalah yang terbaik serta merekomendasikan rumah sakit ke keluarga, dan orang lain.</p>		<p>62,5% Tidak Loyal : Jika persentase nilai responden \leq 62,5%</p>	
--	--	---	--	--	--

3.4 Hipotesis Penelitian

3.4.1 Hipotesis Null (H₀)

- a. Tidak ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar.
- b. Tidak ada hubungan antara kepuasan pasien dengan loyalitas pasien di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar.

3.4.2 Hipotesis Alternatif (H_a)

- a. Ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar.
- b. Ada hubungan antara kepuasan pasien dengan loyalitas pasien di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar.