

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA RUMAH  
SAKIT TERHADAP KEPUASAN PASIEN  
PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH  
TENRIAWARU KAB.BONE**

**YUSNI AFRIANA**



**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR  
2023**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA RUMAH  
SAKIT TERHADAP KEPUASAN PASIEN  
PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH  
TENRIAWARU KAB.BONE**

Disusun dan diajukan oleh

**YUSNI AFRIANA  
A021191014**



Kepada

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR  
2023**

# SKRIPSI

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA RUMAH SAKIT TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TENRIAWARU KAB.BONE

disusun dan diajukan oleh :

**YUSNI AFRIANA**  
A021191014

telah di periksa dan disetujui untuk diseminarkan

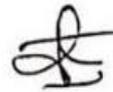
Makassar, 10 Juli 2023

Pembimbing Utama



Prof. Dr. Abdul Razak Munir, S.E.,M.Si.,  
M.Mktg.,C.MP.,CMA  
NIP. 197412062000121001

Pembimbing Pendamping



Dr. Hj. Djumidah Maming, S.E.,M.Si  
NIP. 19660401199132001

**Ketua Departemen Manajemen**  
**Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

**Universitas Hasanuddin**



**Dr. Andi Aswan, S.E.,MBA.,M.Phil**

NIP. 197705102006041003

# SKRIPSI

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA RUMAH SAKIT TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TENRIAWARU KAB.BONE

Disusun dan diajukan oleh

**YUSNI AFRIANA**

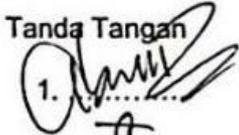
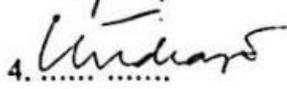
**A021191014**

Telah dipertahankan dalam sidang ujian skripsi  
pada tanggal 02 Agustus 2023

Dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

menyetujui,

Panitia Penguji

No.	Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Prof. Dr. Abdul Razak Munir, S.E., M.Si.,M.Mktg.,C.MP.,CMA	Ketua	
2.	Dr. Hj. Djumidah Maming, S.E.,M.Si	Sekretaris	
3.	Prof. Dr. H. Cepi Pahlevi, S.E., M.Si.,CSF.,CWM	Anggota	
4.	Dr. Hendragunawan S. Thyf, S.E., M.Si.,M.Phil	Anggota	

**Ketua Departemen Manajemen**

**Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

**Universitas Hasanuddin**



**Dr. Andri Aswan, S.E.,MBA.,M.Phil**

NIP. 197705102006041003

## PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Yusni Afriana

NIM : A021191014

Jurusan/Program Studi : Manajemen

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA RUMAH SAKIT TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TENRIAWARU KAB.BONE"**.

Adalah karya ilmiah saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah proposal tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dalam sumber kutipan dan daftar Pustaka.

Apabila dikemudian hari ternyata dalam naskah proposal ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut dan diproses sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku (UU No.20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Makassar, 15 Mei 2023

Yang membuat pernyataan

  
  
30AKX606083669  
Yusni Afriana

## PRAKATA

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, berkat rahmat, hidayah serta karunia-Nya sehingga pneliti dapat penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA RUMAH SAKIT TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TENRIAWARU KAB.BONE”** sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Studi Strata 1 (S1) pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan atau keterbatasan, namun terlepas dari itu semua penulis berharap agar tulisan ini bisa dapat bermanfaat bagi banyak pihak. Dalam penyusunan proposal ini tidak dapat berjalan dengan baik tanpa adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, secara langsung maupun tidak langsung.

Oleh karena itu pada kesempatan ini tanpa mengurangi rasa hormat penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya baik secara langsung maupun tidak langsung yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini, terkhusus kepada:

1. Terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas Anugrah-Nya lah sehingga saya masih diberikan kesempatan untuk bisa menyelesaikan pendidikan saya dengan baik.
2. Terima kasih banyak saya ucapkan kepada kedua orang tua saya Bapak Syamsuddin dan Ibu Nuraeni atas kasih sayang, dukungan, semangat serta doa yang senantiasa diberikan kepada saya selama menempuh pendidikan hingga bisa menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

3. Dekan fakultas ekonomi dan serta jajarannya
4. Penasehat akademik Ibu Dr. Wardhani Hakim, SE., M.Si
5. Terima kasih kepada kedua pembimbing saya yaitu Prof. Dr. Abdul Razak Munir, S.E.,M.Mktg.,C.MP dan Ibu Dr.Hj.Djumidah Maming,SE.,M.Si yang senantiasa membantu serta memberikan arahan kepada saya dalam proses penyusunan skripsi dari awal hingga akhir.
6. Terima kasih kepada dosen penguji satu saya Bapak Prof. Dr. H. Cepi Pahlevi, S.E.,M.Si.,CSF.,CWM dan Dr. Hendragunawan S. Thyf, S.E., M.Si.,M.Phil selaku dosen penguji saya atas semua masukan yang telah diberikan selama proses perbaikan pembuatan skripsi ini.
7. Terima kasih kepada bapak Andi Aswan, SE.,MBA.,M.Phil.,DBA.,CWM selaku ketua Departemen Manajemen, Ibu Dr. Wahda, SE., M.Pd., M.Si selaku sekretaris Departemen Manajemen yang telah memberikan masukan serta nasehat dalam proses penulisan proposal skripsi ini.
8. Terima kasih kepada seluruh dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis yang telah memberikan ilmu kepada saya selama dalam proses perkuliahan berlangsung hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Terima kasih kepada bapak Tamsir dan bapak Bustamil serta seluruh staf kampus yang telah banyak membantu dalam mengurus administrasi.
10. Terima kasih juga saya ucapkan kepada sahabat Andini Ramadhani, Alfina Damayanti, Firana Astrina dan Rani Fadilah Amini serta semua teman-teman yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu yang sudah banyak membantu, mendoakan, memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Terima kasih juga saya ucapkan kepada Hilda Amalia, Handayani Mega Pertiwi, Ulvia Fatma, Tariza Desty Ramadhana, Nurul Amaliyah, Nurul

Fitria Ramlan, Indira, dan teman-teman Manajemen angkatan 2019 atas bantuan yang diberikan kepada saya dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

12. Teman-teman KKN Gel. 108 Kabupaten Bone terkhusus posko 1 tunreng tellue, Dinda Febriani, A. Ilah Aulia, A. Suci, Riska, Putri Ayu, Afifah, Abdul Samha, Ahmad Hidayat dan A. Ahnaf, terima kasih atas bantuan dan semangat yang telah kalian berikan.

13. Dan saya mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu yang selalu memberikan dorongan, motivasi maupun mendoakan kepada penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik maupun saran dari pembaca sangat diperlukan untuk kelengkapan dan kesempurnaan tulisan ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembacanya.

Makassar. 28 Juni 2023



Yusni Afriana

## ABSTRAK

**“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah Tenriawaru Kab.Bone”**

***“The Influence Of Hospital Service Quality And Image On Patient Satisfaction At Tenriawaru General Hospital Kab.Bone”***

Yusni Afriana

Abdul Razak Munir

Djumidah Maming

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan, dan citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien. Data dalam penelitian ini diperoleh dari pasien di RSUD Tenriawaru Kabupaten Bone yang bersedia menjadi responden. Penelitian ini menggunakan data primer dengan cara melakukan penelitian langsung dilapangan dengan memberikan kuesioner/lembar pertanyaan kepada 143 responden. Metode analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: secara parsial dan simultan variable kualitas pelayanan dan citra rumah sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

**Kata kunci:** kualitas pelayanan, citra rumah sakit dan kepuasan pasien.

This study aims to examine the effect of service quality and hospital image on patient satisfaction. The data in this study were obtained from patients at Tenriawaru General Hospital, Bone District, who were willing to be respondents. This study uses primary data by conducting direct research in the field by giving questionnaires/question sheets to 143 respondents. The data analysis method used is multiple linear regression analysis. The results showed that: partially and simultaneously the service quality and image variables of the hospital had a positive and significant effect on patient satisfaction.

**Keywords:** service quality, hospital image and patient satisfaction.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>	<b>v</b>
<b>PRAKATA .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>8</b>
1.1 Latar Belakang .....	8
1.2 Rumusan Masalah .....	12
1.3 Tujuan Penelitian.....	13
1.4 Manfaat Penelitian.....	13
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	13
1.4.2 Manfaat Praktis.....	14
1.4.3 Manfaat Kebijakan .....	14
1.5 Sistematika Penulisan .....	14
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>15</b>
2.1 Kajian Pustaka .....	15
2.1.1 Pemasaran .....	15
2.1.2 Kualitas Pelayanan .....	16
2.1.3 Citra Perusahaan .....	19
2.1.4 Kepuasan Pelanggan.....	23
2.2 Penelitian Terdahulu .....	26
2.3 Kerangka Pikir.....	33
2.3.1 Hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan.....	33
2.3.2 Hubungan antara citra rumah sakit terhadap Kepuasan .....	34
2.3.3 Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Citra Rumah sakit Terhadap Kepuasan .....	34

2.4 Hipotesis .....	35
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>31</b>
3.1 Rancangan Penelitian .....	31
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	31
3.3 Populasi dan Sampel .....	32
3.3.1 Populasi.....	32
3.3.2 Sampel .....	32
3.4 Jenis dan Sumber Data .....	34
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	34
3.6 Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional.....	35
3.7 Instrumen Penelitian.....	37
3.7.1 Uji validitas .....	38
3.7.2 Uji Realibilitas .....	38
3.8 Analisis Data .....	39
3.8.1 Analisis Deskriptif .....	39
3.8.2 Analisis Regresi Linear Berganda.....	40
3.9 Pengujian Hipotesis .....	40
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>42</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	42
4.2 Analisis Karakteristik Responden .....	42
4.3 Analisis Deskriptif .....	44
4.3.1 Penentuan Range.....	44
4.3.2 Analisis variable Kualitas pelayanan (X1) .....	45
4.3.3 Analisis Variabel Citra Rumah Sakit (X2) .....	46
4.3.4 Analisis Variabel Kepuasan Pesien (Y).....	48
4.4 Hasil Uji Instrument .....	50
4.4.1 Hasil Uji Validitas .....	51
4.4.2 Hasil Uji Reliabilitas .....	52
4.4.3 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	53
4.5 Pengujian Hipotesis.....	54
4.5.1 Uji $R^2$ (Koefisien Determinasi).....	54
4.5.2 Hasil Uji Simultan (Uji F) .....	55
4.5.2 Hasil Uji Parsial (Uji t) .....	56

4.6 Pembahasan .....	58
4.6.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien .....	58
4.6.2 Pengaruh Citra RUmah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien .....	59
4.6.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien.....	61
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>62</b>
5.1 Simpulan .....	62
5.2 Saran .....	62
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>64</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>68</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pasien RSUD Tenriawaru Bone tahun 2019-2021 .....	11
Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terhadulu.....	30
Tabel 3.1 Variabel dan Defenisi Operasional .....	35
Tabel 3.2 Interval Skala Pengukuran .....	38
Tabel 4.1 Gambaran Umum Sampel.....	42
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	43
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan usia.....	43
Tabel 4.4 Analisis Variabel Kualitas Pelayanan .....	45
Tabel 4.5 Analisis Variabel Citra Rumah Sakit.....	47
Tabel 4.6 Analisis Variabel Kepuasan Pasien.....	48
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas .....	51
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas.....	52
Tabel 4.9 Model Persamaan Regresi Linier Berganda .....	53
Tabel 4.10 Hasil Uji $R^2$ .....	55
Tabel 4.11 Hasil Uji Simultan (Uji F) .....	56
Tabel 4.12 Hasil Uji Parsial (Uji t) .....	57

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian .....	33
Gambar 3. 1 Tabel Pembantu Penentu Sampel untuk Analisis Regresi .....	35

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Biodata.....	69
Lampiran 2 Kuisisioner Penelitian .....	70
Lampiran 3 Tabulasi Data.....	74
Lampiran 4 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	38
Lampiran 5 Uji validitas dan Realibilitas .....	42
Lampiran 6 Hasil Uji Hipotesis .....	43

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Layanan kesehatan merupakan salah satu hal yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat. Karena pada dasarnya kesehatan merupakan hal yang harus diperhatikan dalam melakukan aktifitas dengan efektif. Oleh karena itu, diperlukan suatu layanan kesehatan yang baik dan memadai. Rumah sakit merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan masyarakat yang harus memadai agar pasien dapat berobat di rumah sakit dengan senang dan nyaman. Oleh sebab itu, rumah sakit harus memenuhi standar pelayanan yang telah ditentukan, agar mampu menjaga kualitas pelayanan kesehatan. Dengan demikian, pasien akan mendapatkan kualitas pelayanan yang efektif dan efisien.

Selain meningkatkan kualitas pelayanan medis, peningkatan kualitas pelayanan yang tidak bisa diabaikan yaitu peningkatan pelayanan yang berhubungan dengan emosi pasien. Pelayanan tersebut meliputi pelayanan yang ramah, gesit, sopan santun, terampil serta peduli terhadap keluhan pasien. Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan salah satu tolak ukur untuk meningkatkan kepuasan pasien serta dapat berpengaruh positif terhadap citra rumah sakit.

Hal penting yang harus diperhatikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Tenriawaru Bone adalah pelayanan yang berkualitas karena hal tersebut dapat mempengaruhi citra dari Rumah Sakit Umum Daerah Tenriawaru Bone. Citra tersebut dapat membentuk persepsi pasien terhadap rumah sakit, pasien akan menganggap suatu pelayanan jasa kesehatan baik apabila banyak orang yang

berkunjung menggunakan jasanya berpendapat baik. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien digambarkan sebagai suatu pernyataan tentang sikap yang menghubungkan antara ekspektasi pasien dengan kinerja pelayanan.

Kualitas pelayanan sangat erat kaitannya dengan kepuasan. Kualitas dapat memberikan dorongan kepada pasien memiliki hubungan yang baik terhadap rumah sakit. Dengan demikian, rumah sakit dapat memahami kebutuhan pasien dan akan berusaha untuk memenuhi kebutuhan tersebut sehingga kesalahan-kesalahan yang dapat menimbulkan rasa kecewa pasien mampu diminimalisir.

Citra merupakan seperangkat kepercayaan, daya ingat dan kesan-kesan yang dimiliki seseorang terhadap suatu objek (Kotler, 2008). Sikap dan tindakan orang terhadap suatu objek sangat ditentukan oleh citra objek tersebut, dalam hal ini objek yang dimaksud adalah kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit. Citra Rumah Sakit akan mempengaruhi keputusan pasien untuk menikmati jasa kesehatan yang mereka berikan. Dengan demikian, pemahaman hubungan antara citra rumah sakit dan keinginan konsumen untuk kembali menikmati jasa kesehatan sangat diperlukan. Fungsi citra rumah sakit sebagai penghubung dan penjaga keharmonisan hubungan dengan pelanggan mereka (Wu, 2011).

Kepuasan pasien terhadap pelayanan merupakan perbandingan antara persepsinya terhadap pelayanan yang diterima dengan harapannya sebelum mendapatkan perawatan. Apabila harapannya terpenuhi, maka pelayanan tersebut telah memberikan suatu kualitas pelayanan yang baik sehingga dapat menimbulkan kepuasan yang tinggi. Namun sebaliknya, apabila harapan tersebut tidak tercapai, maka dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan tidak mampu memenuhi harapan pasien.

Kepuasan pelanggan sendiri mempunyai peran yang sangat penting untuk mempertahankan kesuksesan suatu rumah sakit. Kepuasan akan timbul apabila harapan pelanggan dapat dipenuhi dengan baik melalui pelayan yang diberikan oleh pihak rumah sakit, sehingga tingkat kepuasan pelanggan harus terus diperhatikan dan dievaluasi dengan melakukan perbaikan-perbaikan pelayanan dan pengelolaan yang efektif sehingga rumah sakit dapat memiliki daya saing serta daya tahan jangka panjang untuk kelangsungan operasionalnya

Keberhasilan suatu perusahaan dalam membentuk citra masyarakat dipengaruhi oleh beberapa faktor misalnya, kualitas pelayanan dan kelengkapan sarana dan prasarana (Arsita Asri, 2019). Citra tersebut dapat muncul dari pengetahuan dan informasi yang diterima seseorang terhadap suatu objek. Jika informasi yang diterima baik maka akan menimbulkan citra positif, namun apabila sebaliknya informasi yang diterima negative maka akan menimbulkan citra negatif. Informasi-informasi yang tersebut meliputi, kualitas pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit, kelengkapan alat-alat kesehatan serta kualitas tenaga kerja (dokter, perawat dan staf) yang ada pada rumah sakit tersebut.

Saat ini masyarakat yang menggunakan jasa rumah sakit tidak hanya mementingkan hasil akhir serta kesembuhan dirinya atau keluarga semata, tetapi mereka akan menilai apa yang dilihat dan mereka rasakan pada saat dirawat. Mengamati permasalahan tersebut, maka dalam memenuhi harapan pasiennya pihak manajemen rumah sakit tidak bisa bertindak sesuai dengan kemauannya sendiri dalam memutuskan semua kebijakan operasionalnya, tetapi harus mampu mewujudkan pelayanan dan komitmen yang terbaik terhadap pasien apabila tidak ingin ditinggalkan oleh masyarakat sebagai pelanggan utamanya di masa yang akan datang.

Salah satu hal yang membuat masyarakat enggan untuk melakukan *check-up* kesehatan ataupun berobat terkait dengan pelayanan, karena pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit dianggap masih kurang. Faktor-faktor yang dapat menyebabkan hal tersebut antara lain keraguan terhadap kemampuan dokter untuk mendiagnosa dan mengobati masalah penyakit yang diderita pasien, teknologi yang kurang canggih untuk menghadapi masalah saat ini serta sistem penanganan yang lama.

Rumah Sakit Umum Daerah Tenriawaru Bone merupakan Rumah Sakit yang memiliki VISI “Menjadi rumah sakit yang berkualitas dan mandiri untuk mewujudkan pelayanan kesehatan paripurna menuju masyarakat bone yang sehat”. Rumah sakit ini berlokasi di Jalan DR. Wahidin Sudirohusodo Watampone, Kelurahan Macanang, Kecamatan Tanete Riattang Barat merupakan salah satu rumah sakit yang melayani bidang kesehatan di Kabupaten Bone. Rumah sakit ini dapat dikatakan memiliki jumlah pasien yang cukup banyak. Berdasarkan data pra penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa jumlah pasien rawat inap RSUD Tenriawaru Bone selama tiga tahun terakhir mengalami penurunan. Berikut jumlah data pasien rawat inap RSUD Tenriawaru Bone pada tahun 2019-2020 ;

**Tabel 1.1 Jumlah Pasien RSUD Tenriawaru Bone tahun 2019-2021**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah</b>
2020	13.029
2021	12.730
<b>Total</b>	<b>25.759</b>

Berdasarkan hal diatas, Rumah Sakit Umum Daerah Tenriawaru Bone merupakan salah satu Rumah Sakit pilihan masyarakat Bone karena fasilitas dan

ketersediaan dokter yang memadai. RSUD Tenriawaru Bone tarus berusaha memberikan layanan yang terbaik untuk masyarakat. Hal ini sejalan dengan Misi RSUD Tenriawar Bone, meningkatkan kualitas ketersediaan sarana dan prasaran, serta Meningkatkan kualitas dan ketersediaan tenaga medis professional.

Berdasarkan observasi terhadap beberapa pasien Permasalahan yang sering muncul pada RSUD Tenriawaru Bone adalah pelayanan yang diterima oleh pasien kurang memuaskan, terutama terkait dengan proses pendaftaran dan waktu menunggu kedatangan dokter, serta terdapat salah satu pasien yang pernah mengalami kesalahan diagnosa. Selain itu pelayanan untuk pasien BPJS juga tidak sepenuh hati, seperti kurang tanggap dalam melayani pasien.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA RUMAH SAKIT TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TENRIAWARU KAB.BONE”**.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini yaitu :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien pada RSUD Tenriawaru Bone?
2. Apakah citra rumah sakit berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien pada RSUD Tenriawaru Bone?

3. Apakah kualitas pelayan dan citra rumah sakit secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada RSUD Tenriawaru Bone?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada RSUD Tenriawaru Bone
2. Untuk mengetahui pengaruh citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien pada RSUD Tenriawaru Bone
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan citra rumah sakit secara simultan terhadap kepuasan pasien RSUD Tenriawaru Bone

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian berfungsi untuk mengetahui kegunaan suatu penelitian di beberapa bidang, diantaranya sebagai berikut :

#### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang pengaruh citra dan kualitas rumah sakit terhadap kepuasan pasien serta dapat dijadikan sebagai referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Dapat digunakan sebagai masukan bagi manajemen RSUD Tenriawaru Bone serta merumuskan strategi yang tepat dalam meningkatkan kepuasan pasien

#### **1.4.3 Manfaat Kebijakan**

Dapat menjadi bahan referensi bagi peneliti selanjutnya pada bidang yang sama untuk dikaji lebih lanjut.

#### **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan hasil penelitian pada penyusunan skripsi ini adalah sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini terdiri dari landasan teori dan konsep, kerangka piker, serta hipotesis.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini terdiri dari rancangan penelitian, tempat dan waktu penelitian, populasi dan sampel serta teknik pengambilan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, variable penelitian dan defenisi operasional, manajemen penelitian dan analisis data. defenisi operasional, manajemen penelitian dan analisis data.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Kajian Pustaka**

Kajian pustaka adalah salah satu bagian penting dari keseluruhan langkah-langkah metode penelitian. Menurut Cooper dalam Creswell (2010) mengemukakan bahwa kajian pustaka memiliki beberapa tujuan yakni; menginformasikan kepada pembaca hasil-hasil penelitian lain yang berkaitan erat dengan penelitian yang dilakukan saat itu, menghubungkan penelitian dengan literatur-literatur yang ada, dan mengisi celah-celah dalam penelitian-penelitian sebelumnya (Creswell, 2010)

##### **2.1.1 Pemasaran**

Menurut William J. Stanton (2007) “ Pemasaran adalah suatu sistem total dari kegiatan bisnis yang dirancang untuk merencanakan , menentukan harga, promosi dan mendistribusikan barang-barang yang apat memuaskan keinginan dan mencapai pasar sasaran serta tujuan perusahaan.

Menurut Philip Kotler (2008) “ Pemasaran adalah proses social dan manajerial dengan mana seseorang atau kelompok memperoleh apa yang mereka butuhkan dan inginkan melalui penciptaan dan pertukaran produk dan nilai.

Menurut Basu Swastha DH (2005) “ pemasaran adalah sistem keseluruhan dari kegiatan usaha yang ditujukan, unuk merencanakan menentukan harga, mempromosikan dan mendistribusikan barang, jasa, ide kepada pasar sasaran agar dapat mencapai tujuan organisasi, sedangkan menjual adalah ilmu dan seni mempengaruhi pribadi yang dilakukan oleh penjual

untuk mengajak orang lain agar bersedia membeli barang atau jasa yang ditawarkan.

Berdasarkan ketiga pengertian penulis di atas dapat disimpulkan bahwa pemasaran tidak hanya bertujuan untuk memuaskan kepentingan langganan saja akan tetapi juga memperhatikan semua kepentingan pihak-pihak yang terlibat didalamnya, seperti kesejahteraan social karyawan, kepentingan, kepentingan para pemegang saham, pencemaran lingkungan dan lain-lain.

### **2.1.2 Kualitas Pelayanan**

Menurut Lupiyoadi (2013), kualitas pelayanan yaitu bentuk layanan yang diberikan kepada pelanggan yang dikategorikan kedalam harapan dan kenyataan atas layanan yang diterima oleh pelanggan. Kualitas pelayanan suatu kegiatan yang harus diberikan perusahaan dan juga karyawan agar dapat mempertahankan kepercayaan pelanggan. Untuk dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik maka perlu dibangun hubungan yang erat antar perusahaan, dalam hal ini adalah karyawan dengan pemakai jasa tersebut.

Dengan demikian maka kualitas merupakan faktor kunci sukses bagi suatu organisasi atau perusahaan, seperti yang dikemukakan oleh Kotler (2000) kualitas merupakan jaminan terbaik kita atas kesetiaan pelanggan, pertahanan terkuat kita dalam menghadapi persaingan asing, dan satu-satunya jalan menuju pertumbuhan dan pendapatan yang langgeng.

Tjiptono (2005) mendefinisikan kualitas memiliki hubungan yang erat dengan keputusan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan dalam

jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan.

Kualitas layanan merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) konsumen dengan kualitas layanan yang diharapkan konsumen. Berdasarkan pendapat tersebut dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan adalah memberikan kesempurnaan pelayanan untuk tercapainya keinginan atau harapan pelanggan. Tjiptono (2005) lima dimensi pokok dalam kualitas pelayanan yaitu :

- a. Tangibles (bukti fisik) bukti fisik dari jasa yang menunjang penyampaian pelayanan. Diantaranya fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- b. Reliability (keandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan segera, akurat dan memuaskan sesuai dengan yang dijanjikan. Hal ini berarti memberikan pelayanannya secara tepat sejak pertama kalinya.
- c. Responsiveness (daya tanggap), yaitu keinginan dan kesigapan dari para karyawan untuk membantu konsumen dalam memberikan pelayanan dengan sebaik mungkin.
- d. Assurance (jaminan), yaitu kemampuan parakaryawan untuk menumbuhkan rasa percaya konsumen terhadap perusahaan, berupa:
  1. Competence (kompetensi), artinya setiap orang dalam perusahaan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang berhubungan dengan kebutuhan konsumen.

2. Courtesy (kesopanan), dapat meliputi sikap sopan santun dan keramahtamahan yang dimiliki para contact personnel.
  3. Credibility (kredibilitas), yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya, yang mencakup : nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakteristik pribadi (contact personnel) serta interaksi dengan konsumen.
- e. Empathy (empati), yaitu perhatian yang tulus yang diberikan kepada para konsumen, yang meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan dengan konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para konsumen, berupa :
1. Access (akses) meliputi, kemudahan untuk dihubungi dan ditemui, berarti lokasi fasilitas jasa yang mudah dijangkau, waktu menunggu yang tidak terlalu lama, saluran komunikasi perusahaan mudah dihubungi.
  2. Communication (komunikasi), berarti memberikan penjelasan kepada konsumen dalam bahasa yang mereka pahami, serta selalumendengarkan saran dan keluhan konsumen.
  3. Understanding or knowing the customer, yaitu usaha untuk memahami kebutuhan konsumen.

Apabila kelima dimensi tersebut di atas sudah terpenuhi maka hubungan personal antara pasien atau pelanggan dengan pemberian layanan akan baik dan pasien pun tentu akan merasa nyaman dengan pelayanan yang telah diberikan. Hal ini akan memberikan kesan yang mendalam pada pasien atau pelanggan berupa kepuasan atas pelayanan yang telah diberikan oleh suatu

instansi. Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata penduduk serta penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang ada.

### **Citra Perusahaan**

Menurut Kasali (2003) Citra perusahaan yang baik dimaksudkan agar perusahaan dapat tetap hidup dan orang-orang didalamnya terus mengembangkan kreativitas bahkan memberi manfaat lebih bagi orang lain, sedangkan Citra perusahaan merupakan kesan psikologis dan gambaran dari berbagai kegiatan suatu perusahaan di mata khalayak publiknya yang berdasarkan pengetahuan, tanggapan serta pengalaman-pengalaman yang telah diterimanya

Menurut Sutisna (2001) citra adalah total persepsi terhadap suatu objek yang dibentuk dengan memproses informasi dari berbagai sumber setiap waktu. Citra perusahaan menurut Adona (2006) adalah kesan atau impresi mental atau suatu gambaran dari sebuah perusahaan di mata para khalayaknya yang terbentuk berdasarkan pengetahuan serta pengalaman mereka sendiri.

Bagi perusahaan citra merupakan persepsi masyarakat terhadap jati diri perusahaan. Persepsi ini didasarkan tentang apa yang masyarakat ketahui pada perusahaan tersebut, oleh sebab itu perusahaan yang sama belum tentu memiliki citra yang sama pula di mata konsumen, citra perusahaan adalah pegangan penting bagi konsumen untuk mengambil keputusan pembelian, apabila konsumen menilai perusahaan mempunyai citra yang baik di mata konsumen akan berdampak positif bagi perusahaan tersebut, dan apabila citra perusahaan buruk akan melahirkan dampak negatif bagi perusahaan.

Menurut Peter (1999) suatu perusahaan dikatakan mempunyai citra yang baik apabila:

1. Mempunyai kualitas manajemen yang baik
2. Dapat diukur dari laba atau hasil yang diperolehnya
3. Perhatian yang tinggi terhadap lingkungan
4. Mempunyai kesan yang baik dari sudut pandang karyawan
5. Selalu melakukan pembaruan (innovation)
6. Selalu berorientasi pada keinginan - keinginan konsumen
7. Mempunyai kontribusi penting dalam perekonomian nasional
8. Mempunyai harapan untuk berkembang lebih lancut untuk masa yang akan datang
9. Mempunyai kualitas barang dan jasa yang tinggi
10. Aktif dalam memberikan informasi mengenai aktivitas-aktivitas Perusahaan kepada masyarakat.

#### **2.1.3.1 Elemen Citra Perusahaan**

Menurut Shirley Harrison (2007), citra perusahaan terbentuk meliputi empat elemen, yaitu :

1. Kepribadian
2. Reputasi
3. Nilai
4. Identitas perusahaan

Kepribadian merupakan keseluruhan karakteristik perusahaan yang dapat dipercaya, perusahaan yang mempunyai tanggung jawab sosial. Reputasi perusahaan senantiasa melekat pada citra dan berdampak pada harapan

pelanggan terhadap layanan yang diberikan perusahaan. Jika kinerja pelayanan hotel memenuhi atau melebihi citra yang dihasilkan maka ia berfungsi memperkuat citra hotel, atau bahkan mungkin memperbaikinya. Namun, bila kerja berada dibawah harapan (expectation) maka citra dihasilkan akan memudar secara nyata.

Selanjutnya nilai-nilai yang dimiliki suatu perusahaan dengan kata lain budaya perusahaan seperti sikap manajemen yang peduli terhadap pelanggan, karyawan yang cepat tanggap terhadap permintaan maupun keluhan pelanggan.

Menurut Kotler (2008) bahwa setiap orang mempunyai pandangan yang berbeda tentang citra suatu restoran, keberhasilan industri jasa, seperti hotel, restoran, pusat pertokoan, pusat konvensi dan eksebis juga tergantung pada citra daerah setempat.

### **2.1.3.2 Peran Citra**

Menurut Sutisna (2001), terdapat empat peran citra bagi organisasi, antara lain adalah :

- 1 Citra menceritakan harapan bersama dengan kampanye pemasaran eksternal, seperti periklanan, penjualan pribadi, dan komunikasi dari mulut ke mulut. Citra mempunyai dampak pada adanya pengharapan. Citra yang positif memudahkan bagi organisasi untuk berkomunikasi secara efektif dan membuat orang-orang lebih mudah mengerti dengan komunikasi dari mulut kemulut. Tentu saja citra yang negatif mempunyai dampak yang sama tapi dengan arah yang sebaliknya.
- 2 Citra adalah sebagai penyaring yang mempengaruhi persepsi pada kegiatan perusahaan. Kualitas teknis dan khususnya kualitas fungsional dilihat melalui saringan ini. Jika citra baik, maka citra menjadi pelindung.

Perlindungan hanya efektif pada kesalahan-kesalahan kecil pada kualitas teknis dan fungsional. Artinya, jika suatu waktu terdapat kesalahan kecil dalam fungsi suatu produk, biasanya image masih mampu menjadi pelindung dari kesalahan tersebut. Namun kesalahan ini tidak boleh terlalu sering, karena perlindungan akan image tersebut menjadi tidak berarti, dan akhirnya citra akan berubah menjadi negatif.

- 3 Citra adalah fungsi dari pengalaman dan juga harapan pelanggan. Ketika pelanggan membangun harapan dan pengalaman dalam bentuk kualitas layanan teknis dan fungsional, kualitas pelayanan yang dirasakan menghasilkan perubahan citra. Jika kualitas pelayanan yang dirasakan memenuhi citra atau melebihi citra, citra akan mendapat penguatan dan bahkan meningkat. Jika kerja organisasi dibawah citra maka pengaruhnya akan berlawanan.
- 4 Citra mempunyai pengaruh penting pada manajemen, dengan kata lain citra mempunyai dampak internal. Citra yang kurang nyata dan jelas mungkin akan mempengaruhi sikap karyawan terhadap organisasi yang mempekerjakannya. Citra yang negatif mungkin akan berpengaruh negatif pada kinerja karyawan, juga pada hubungan dengan pelanggan dan kualitas. Sebaliknya, jika citra jelas dan positif, misalnya citra organisasi dan pelayanan yang sangat baik, secara internal menceritakan nilai-nilai yang jelas dan akan menguatkan sikap positif terhadap organisasi.

Menurut Mayer dalam Palupi (2006), citra diukur melalui dimensi berikut:

- 1 Harga. Citra atau image perusahaan dapat dibentuk melalui strategi penetapan harga. Perusahaan dapat menetapkan harga yang tinggi untuk membentuk atau mempertahankan image tertentu, misalnya dengan memberikan jaminan bahwa harganya merupakan harga terendah disuatu tempat tertentu.
- 2 Kualitas Produk. Kualitas sering dianggap sebagai ukuran relatif suatu produk atau jasa yang terdiri atas kualitas desain yang merupakan fungsi spesifikasi produk, sedangkan kualitas kesesuaian adalah ukuran seberapa jauh suatu produk mampu memenuhi persyaratan atau spesifikasi kualitas yang telah ditetapkan.
- 3 Lokasi. Tujuan dari penentuan lokasi yang tepat bagi perusahaan adalah agar perusahaan dapat beroperasi dengan lebih efisien dan dapat mencapai sasaran yang telah ditetapkan.
- 4 Fasilitas fisik. Fasilitas fisik sebagai penunjang bangunan pokok dan yang dijual, juga mempunyai pengaruh yang kuat bagi konsumen.
- 5 Promosi Tujuan utama dari promosi adalah menginformasikan, mempengaruhi dan membujuk , serta mengingatkan pelanggan tentang perusahaan.

#### **2.1.4 Kepuasan Pelanggan**

Menurut Kotler dan Armstrong (2018), kepuasan pelanggan adalah “tingkat dimana kinerja anggapan produk sesuai dengan ekspektasi pembeli”. Hal tersebut berarti bahwa apabila kinerja tidak sesuai dengan harapan maka pelanggan kecewa, namun apabila kinerja sesuai dengan harapan, maka

pelanggan akan puas, dan jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan sangat puas”.

Bagi perusahaan yang berpusat pada pelanggan, kepuasan pelanggan merupakan tujuan dan sarana perusahaan. Jumlah pesaing yang semakin banyak mengharuskan perusahaan-perusahaan yang ada untuk mempunyai strategi khusus dalam bersaing, bertahan hidup serta berkembang.

“Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka” Kotler (2007). Kepuasan pelanggan menurut Engel dkk (1990) adalah “evaluasi purna beli dimana sekurang-kurangnya memberikan hasil (outcome) sama atau melampaui harapan pelanggan. Sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan”.

Kepuasan dapat diartikan sebagai suatu tanggapan pelanggan terhadap kebutuhan kebutuhannya. Richard Oliver berpendapat bahwa hal ini berarti penilaian terhadap suatu bentuk keistimewaan dari suatu barang atau jasa, memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan dibawah atau melebihi harapan pelanggan atau pasien (Daryanto dan Setyobudi, 2014).

Tjiptono (2012) menyatakan bahwa: “kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evolusi ketidaksesuaian/diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya”.

#### 2.1.4.1 Teori Kepuasan Pelanggan

Teori-teori kepuasan pelanggan yang dikutip oleh Tjiptono (2012) yang meliputi teori mikro, perspektif psikologi dari kepuasan pelanggan berdasarkan perspektif TQM.

- 1) Teori Ekonomi Mikro Teori ini mendefinisikan bahwa pelanggan akan mengalokasikan sumber daya langka dalam kondisi dimana perbandingan antara kegunaan marginal (marginal utility) dan harga tiap jasa sama.
- 2) Perspektif Psikologi dari Kepuasan Pelanggan
  - a) Model Kognitif  
Pelanggan memandang atribut yang digunakan ideal karena persepsi dan apa yang dirasakan pelanggan sesuai harapannya. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh variabel kognitif, yaitu harapan pra pembelian dan perbedaan antara harapan pra pembelian dan persepsi purna beli.
  - b) Model Afektif  
Model afektif mengatakan bahwa penilaian pelanggan terhadap suatu jasa tidak semata-mata berdasarkan subyektif, aspirasi dan pengalaman.
  - c) Konsep Kepuasan Pelanggan dari Perspektif TQM  
Total Quality Management (TQM) dapat didefinisikan dari tiga kata yang dimiliki, yaitu: Total (keseluruhan), quality (kualitas barang atau jasa), management (tindakan, cara, pengendalian dan pengarahan).

#### **2.1.4.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan**

Faktor utama yang memengaruhi kepuasan dari pelanggan adalah apabila pelanggan merasa apa yang diinginkannya terpenuhi dengan maksimal. Ada lima dimensi utama kepuasan pelanggan. Dimensi pertama, adalah kualitas produk atau jasa. Pelanggan akan puas bila setelah membeli dan menggunakan produk/jasa tersebut, ternyata kualitasnya baik. Dimensi kedua, adalah harga. Pelanggan yang sensitif biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena mereka akan mendapatkan value form money. Dimensi ketiga adalah service quality sangat tergantung pada tiga hal, yaitu sistem, teknologi dan manusia. Dimensi keempat adalah emotional factor. Persepsi pelanggan memegang peranan penting karena adanya emotional value yang diberikan brand tertentu. Dimensi kelima adalah kemudahan untuk mendapatkan produk atau jasa tersebut.

#### **2.1.4.3 Perilaku Pelanggan yang Tidak Puas**

Salah satu alasan yang menyebabkan ketidakpuasan pelanggan adalah tidak terpenuhinya harapan seperti yang diinginkan. Misalkan alasan kualitas yang tidak bagus, pelayanan yang tidak memuaskan, harga yang mahal. Menurut Tjiptono (2012), pelanggan yang puas akan membeli dan mencoba lagi tetapi jika sebaliknya kemungkinan akan melakukan komplain dan komplain tersebut harus dapat terselesaikan sampai pelanggan terpuaskan.

### **2.2 Penelitian Terdahulu**

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang dipandang relevan terhadap penelitian ini. Hasil Penelitian yang dilakukan oleh Afrizal dan Suhardi (2018) Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, citra rumah

sakit, kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Variabel citra rumah sakit dan kepercayaan memiliki pengaruh terbesar terhadap kepuasan. Hasil penelitian diharapkan dapat menambah variabel di luar kualitas pelayanan, citra rumah sakit dan kepercayaan organisasi. Penelitian selanjutnya dapat memperluas cakupan penelitian baik variabel maupun ruang lingkup penelitian sehingga akan terlihat gambaran lengkap persepsi pasien di RS Bakti Timah Pangkalpinang Pangkalpinang secara keseluruhan.

Hasil penelitian Darlina (2015) menunjukkan bahwa hasil analisis menggunakan regresi linear berganda, uji t, dan uji f sehingga dapat diketahui bahwa variabel citra perusahaan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan, bahwa pemberian kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hipotesis pertama, kedua, ketiga, dan kelima diterima. Citra merek mempengaruhi kualitas layanan dan kepuasan pasien. Analisis pengaruh langsung dan tidak langsung menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pasien merupakan variabel intervening dalam kaitannya dengan brand image poliklinik pelaksana terhadap loyalitas pasien.

Hipotesis lain ditafsirkan. Kualitas layanan dan kepuasan merupakan mediator penting dalam hubungan antara citra merek dan loyalitas. Temuan ini menyiratkan bahwa kualitas dan kepuasan merupakan variabel intervening terhadap loyalitas pasien. Citra merek memainkan peran penting dalam mengubah kualitas layanan dan kepuasan pasien. Ini akan menyebabkan loyalitas pasien yang lebih baik yang lebih tinggi juga.

Hasil penelitian Wu (2011) mengungkapkan bahwa citra merek rumah sakit memiliki efek langsung dan tidak langsung terhadap loyalitas pasien. Hal itu berarti bahwa citra merek rumah sakit yang positif tidak hanya meningkatkan loyalitas pasien secara langsung, tetapi juga meningkatkan pasien kepuasan melalui peningkatan kualitas layanan yang dirasakan, yang pada gilirannya meningkatkan kunjungan ulang niat pasien. Citra merek rumah sakit memang menjadi faktor utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan loyalitas pasien. Selain itu, hasil menyiratkan bahwa jalan dari kualitas layanan untuk kepuasan pasien adalah jalan utama untuk dampak citra merek rumah sakit pada loyalitas pasien. Akibatnya, penelitian ini mengusulkan bahwa manajer rumah sakit harus berusaha untuk menciptakan dan memelihara brand image rumah sakit yang positif guna meningkatkan kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan loyalitas.

Penelitian yang dilakukan oleh Ariyani dan Rosinta (2010) Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelima dimensi pembentuk kualitas layanan terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas layanan. Dimensi terkuat dalam menjelaskan kualitas layanan berturut-turut adalah reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibility. Selain itu, hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh yang kuat dan positif antara variabel kualitas layanan KFC terhadap kepuasan pelanggan pada mahasiswa FISIP UI. Hal ini terbukti dari hasil penelitian yang menunjukkan bahwa sebesar 72,9% variabel kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel kualitas layanan, sedangkan sisanya sebesar 27,1% dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel kualitas layanan. Dari penelitian ini diketahui pula bahwa tidak terdapat pengaruh antara kualitas

layanan terhadap loyalitas pelanggan pada mahasiswa FISIP UI. Hasil penelitian lain menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang kuat dan positif antara kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan pada mahasiswa FISIP UI. Hal ini ditunjukkan oleh sebesar 91% variabel loyalitas pelanggan yang dapat dijelaskan oleh variabel kualitas layanan, sedangkan sisanya sebesar 9% dipengaruhi oleh variabel lain di luar kualitas layanan.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh AL Anfal (2018) "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap. Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018" menyimpulkan bahwa Hasil penelitian secara statistik menunjukkan pendidikan, pendapatan, citra rumah sakit, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien ( $p < 0.05$ ). Hasil uji regresi logistik berganda diketahui variabel yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan adalah pendidikan, penghasilan, citra rumah sakit, dan kualitas pelayanan. kualitas pelayanan merupakan faktor yang paling dominan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien. Disarankan pihak rumah sakit, perlu lebih meningkatkan kualitas pelayanan dan citra rumah sakit melalui pemberian pelatihan kepada dokter dan perawat yang ada di rumah Sakit. dokter perlu ketanggapan dengan adanya Komite Etik Rumah Sakit (KERS) untuk aktif mengawasi pelayanan yang diberikan kepada pasien selalu cepat merespon dan menanggapi keluhan kesah pasien.

Penelitian yang dilakukan oleh Margita Enno Yunida (2016) "Pengaruh Citra Rumah Sakit Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri" Hasil penelitian menemukan bahwa: (1) citra rumah sakit berpengaruh positif terhadap

kepuasan pelanggan RS Amal Sehat Wonogiri dibuktikan dengan nilai koefisien path sebesar 0.299; signifikansi 0.000. (2) kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan rumah sakit Amal Sehat Wonogiri dibuktikan dengan nilai koefisien path sebesar 0.474; signifikansi 0.000. (3) kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan RS Amal Sehat Wonogiri dibuktikan dengan nilai koefisien path sebesar 0.189; signifikansi 0.037. (4) citra rumah sakit berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan RS Amal Sehat Wonogiri dibuktikan dengan nilai koefisien path sebesar 0.180; signifikansi 0.021. (5) kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan RS amal sehat Wonogiri dibuktikan dengan nilai koefisien path sebesar 0.287; signifikansi 0.028. (6) citra rumah sakit berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan rumah sakit Amal Sehat Wonogiri melalui Kepuasan pelanggan dibuktikan dengan nilai koefisien path sebesar 0.056; signifikansi  $P < 0.05$ . (7) Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan rumah sakit Amal Sehat Wonogiri melalui kepuasan pelanggan dibuktikan dengan nilai koefisien path sebesar 0.089; signifikansi  $P < 0.05$ .

Berikut ini ringkasan penelitian terkait pengaruh kualitas pelayanan dan citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien :

**Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terhadulu**

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Raodah (2020)	Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap Rsud Massenrempulu Kab. Enrekang	Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh antara variabel kehandalan terhadap kepuasan pasien dengan nilai p value $(0,008) \leq 0,05$ , terdapat pengaruh antara variabel jaminan terhadap kepuasan pasien nilai p $(0,002) \leq 0,05$ , terdapat

Lanjutan tabel 2.1

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
			pengaruh antara variabel bukti fisik terhadap kepuasan pasien nilai $p (0,001) \leq 0,05$ , terdapat pengaruh antara variabel empati terhadap kepuasan pasien nilai $p (0,031) \leq 0,05$ , dan terdapat pengaruh antara variabel daya tanggap terhadap kepuasan pasien nilai $p (0,013) \leq 0,05$ di RSUD Massenrempulu Kabupaten Enrekang
2.	Afrizal dan Suhardi (2018)	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Rumah Sakit dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien dan Implikasinya Pada Loyalitas Pasien	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variable kualitas pelayanan, citra rumah sakit dan kepercayaan berpengaruh signifikan pada kepuasan pasien. Variable citra rumah sakit dan kepercayaan memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan.
3.	AL Anfal (2018)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap. Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018	Menunjukkan hasil penelitian secara statistik menunjukkan pendidikan, pendapatan, citra rumah sakit, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien ( $p < 0.05$ ). hal ini membuktikan bahwa citra rumah sakit yang baik dapat meningkatkan kepuasan pasien.
4.	Margita Enno Yunida (2016)	Pengaruh Citra Rumah Sakit Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri	variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan serta ada pengaruh positif signifikan citra rumah sakit dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas melalui kepuasan pelanggan.
5.	Darlina (2015)	Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan	Hasil analisis menggunakan regresi linear berganda, uji t, dan uji f sehingga dapat diketahui bahwa variabel citra perusahaan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan, bahwa pemberian kualitas pelayanan

Lanjutan tabel 2.1

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
		Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Jasa Perhotelan	berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, dan pengaruh yang signifikan antara citra perusahaan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan.
6.	Narullah Hidajahnin gtyas (2013)	Pengaruh Citra, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien di Poliklinik Eksekutif Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Kabupaten Jember	Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa variabel citra rumah sakit memiliki hubungan yang signifikan terhadap loyalitas. Dan kualitas pelayanan dan kepuasan yang merupakan mediator penting dalam hubungan antara citra merek dan loyalitas.
7.	Elvira (2013)	Analisis pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Pertiwi Makassar	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel reliability (kehandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan) dan empathy (empati) berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Variabel tangible (bentuk fisik), tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Variabel yang paling berpengaruh adalah variabel responsiveness (ketanggapan)
8.	Wu (2011)	The Impact of Hospital Brand Image on Service Quality, Patient Satisfaction and Loyalty	Penelitian tersebut menunjukkan bahwa citra rumah sakit memiliki pengaruh baik langsung maupun tidak langsung terhadap loyalitas pasien. Hal ini mengindikasikan bahwa citra rumah sakit yang baik tidak hanya meningkatkan kepuasan pasien melalui loyalitas pasien secara langsung, tetapi juga meningkatkan kepuasan pasien melalui peningkatan kualitas pelayanan yang dirasakan, yang pada gilirannya meningkatkan niat ulang kunjungan pasien.
9.	Ariyani dan Rosinta (2010)	Pengaruh Kualitas terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang kuat dan positif antara kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan pada mahasiswa

Lanjutan tabel 2.1

			FISIP UI. Hal ini ditunjukkan sebesar 91% variabel loyalitas pelanggan yang dapat dijelaskan oleh variabel kualitas layanan.
--	--	--	--

### 2.3 Kerangka Pikir

Kerangka pemikiran merupakan model konseptual yang di dalamnya membahas tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.

#### 2.3.1 Hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan

Kualitas Pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjptono, 2012). Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering. Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna, orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan tetapi dari beberapa definisi yang sering ditemukan memiliki beberapa kesamaan walaupun hanya cara penyampainya saja biasanya terdapat elemen yaitu, kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan.

Secara empiris banyak penelitian dengan latar belakang sampel yang berbeda-beda telah membuktikan bahwa kualitas pelayanan yang mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan seperti yang diungkapkan oleh Nek Kamal Yeop Yunus dkk (2009).

H1: Terdapat pengaruh positif antara variabel kualitas pelayanan terhadap terhadap kepuasan pasien rumah sakit.

### **2.3.2 Hubungan antara citra rumah sakit terhadap Kepuasan**

Konsumen yang terbiasa menggunakan merek tertentu cenderung memiliki konsistensi terhadap brand Image. Citra merek merupakan persepsi dan keyakinan yang dilakukan oleh konsumen, seperti tercermin dalam asosiasi yang terjadi dalam memori konsumen (Kotler, 2007). Adapun citra merek selalu berkaitan dengan atribut produk karena untuk memberikan kepuasan kepada konsumen dan konsumen bereaksi terhadap atribut produk yang dibelinya.

Ardianto (2010) mengatakan bahwa citra adalah citra adalah kesan, perasaan, gambaran diri public terhadap perusahaan, kesan yang dengan sengaja diciptakan dari suatu obyek, orang atau organisasi dapat di artikan citra itu dengan sengaja perlu diciptakan agar bernilai positif. Karena citra itu sendiri merupakan salah satu asset yang terpenting dari suatu perusahaan atau organisasi. Nurullah Hidajahningtyas (2013) Sebuah citra yang baik akan meningkatkan kepuasan pelanggan, kualitas layanan, loyalitas, dan niat pembelian kembali.

H2: Terdapat pengaruh positif antara variabel citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien rumah sakit.

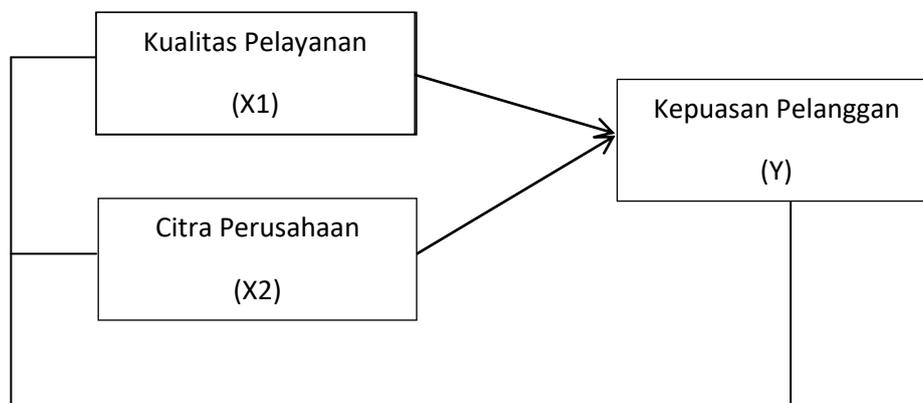
### **2.3.3 Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Citra Rumah sakit Terhadap Kepuasan**

Menurut Kotler (2012) kualitas merupakan jumlah dari fitur dan karakteristik produk atau jasa berdasarkan kemampuannya memenuhi kebutuhan tersirat. Menurut Siswanto Sutojo (2004) citra perusahaan dianggap sebagai persepsi publik tentang identitas perusahaan atau organisasi. Hubungan antara mutu pelayanan dan citra rumah sakit diperkuat dalam jurnal.

Menurut Kotler (2018) Kepuasan pelanggan tergantung pada produk kinerja yang dirasakan relative terhadap harapan pembeli. Jika kinerja produk ini jauh dari harapan pelanggan tidak puas. Akan tetapi, jika kinerja sesuai dengan harapan maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan sangat puas dan senang.

H3: Terdapat pengaruh positif antara variabel citra rumah sakit dan kualitas pelayanan terhadap terhadap kepuasan pasien rumah sakit.

Berdasarkan pada rumusan masalah dan tinjauan pustaka yang telah diuraikan mengenai variabel kualitas pelayanan dan kepercayaan serta pengaruhnya terhadap keputusan pembelian, maka kerangka konseptual yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian

## 2.4 Hipotesis

Hipotesis merupakan tanggapan sementara terhadap perumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian disertakan bentuk kalimat Tanya. Dikatakan sementara karena jawabannya adalah jawaban yang baru diberikan didasarkan pada teori yang relevan belum didasarkan fakta

empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Sugiyono (2013).

Berdasarkan perumusan masalah yang dikemukakan di atas, hipotesis penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

H1: Terdapat pengaruh positif antara variabel kualitas pelayanan terhadap terhadap kepuasan pasien rumah sakit.

H2: Terdapat pengaruh positif antara variabel citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien rumah sakit.

H3: Terdapat pengaruh positif antara variabel citra rumah sakit dan kualitas pelayanan terhadap terhadap kepuasan pasien rumah sakit.