

TESIS

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS DAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUMAH
SAKIT GIGI DAN MULUT DI KOTA MAKASSAR
SELAMA MASA PANDEMI COVID-19**

The Effect of Service Quality on Patient Loyalty and Satisfaction Level at the Dental and Oral Hospital in Makassar City during the Covid-19 Pandemic

FIRDASARI BUSTAMIN



**PROGRAM MAGISTER ILMU KEDOKTERAN GIGI
FAKULTAS KEDOKTERAN GIGI
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2022**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS DAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUMAH
SAKIT GIGI DAN MULUT DI KOTA MAKASSAR
SELAMA MASA PANDEMI COVID-19**

*The Effect of Service Quality on Patient Loyalty and satisfaction level in
Dental and Oral Hospitals of Makassar City in COVID-19
Pandemic*

TESIS

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai
Gelar Magister Ilmu Kedokteran Gigi**

Disusun dan Diajukan Oleh

FIRDASARI BUSTAMIN

J0122 01 004

PROGRAM MAGISTER ILMU KEDOKTERAN GIGI

FAKULTAS KEDOKTERAN GIGI

UNIVERSITAS HASANUDDIN

MAKASSAR

2022

PENGESAHAN TESIS

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS DAN
TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT GIGI DAN MULUT DI KOTA
MAKASSAR PADA MASA PANDEMI COVID-19**

Disusun dan diajukan oleh:

Firdasari Bustamin

J012 20 1004

Telah disetujui,

Makassar, 25 Juli 2022

Pembimbing I

Prof. Dr. Burhanuddin DP. drg., M.Kes., FISDPH, FISPD
NIP. 195512141986031001

Pembimbing II

Prof. Dr. Rasmidar Samad. drg., MS, FISDPH, FISPD
NIP. 195704221986032001

**Ketua Program Studi
Magister Kedokteran Gigi**

Fuad Husain Akbar. drg., MARS, PhD.
NIP. 198550826 201504 001

**Dekan
Fakultas Kedokteran Gigi
Universitas Hasanuddin**



Prof. Dr. Edy Machmud. drg., Sp.Pros (K)
NIP. 196311041884011001

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Firdasari Bustamin

Nomor Mahasiswa : J0122 01 004

Program Studi : Magister Ilmu Kedokteran Gigi

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa tesis yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pemikiran orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan tesis ini hasil karya orang lain, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Makassar, 25 Juli 2022



Firdasari Bustamin

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamualaikum wr, wb

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT, karena atas berkat, rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan judul “Tingkat Kepuasan Pasien Terkait Beban Kerja Tenaga Medis di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Kota Makassar pada Masa Pandemi COVID-19” . Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tesis ini tidak lepas dari keterlibatan beberapa pihak sehingga pada kesempatan ini, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

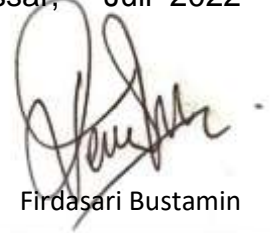
1. **Prof.drg. Muhammad Ruslin, M.Kes, Ph.D., Sp.BM (K)** sebagai dekan Fakultas Kedokteran Gigi UIniversitas Hasanuddin periode 2019- 2023 atas kesempatan yang diberikan untuk mengikuti Program Magister Ilmu Kedokteran Gigi Universitas Hasanuddin Makassar.
2. **Prof. Dr. Drg. Burhanuddin Daeng Pasiga, M.Kes** sebagai pembimbing I yang telah membimbing dan memberikan arahan dan menyempatkan diri untuk menghadiri secara langsung seminar kami, memberikan masukan serta dukungan untuk menyelesaikan penelitian ini.
3. **Prof. Dr. drg. Rasmidar Samad, MS** sebagai pembimbing II yang telah meluangkan waktu, pikiran, tenaga dalam memberikan arahan dengan sabar disela-sela kesibukan beliau, serta dukungan untuk menyelesaikan penelitian penelitian ini
4. **drg. Fuad Husain Akbar, Ph.D, MARS** sebagai Ketua Progr Studi Magister Ilmu Kedokteran Gigi serta sebagai dosen dan penguji yang telah bersedia memberikan bimbingan, saran dan

koreksi terhadap hasil penelitian ini sekaligus penguji dalam penelitian ini.

5. **Dr. Drg. Ayub Irmadani Anwar, M.Med, Ed** sebagai penguji yang telah bersedia memberikan bimbingan, saran dan koreksi terhadap hasil penelitian ini.
6. **Prof. Dr. Drg. Hasanuddin Thahir, MS, Sp.Perio** sebagai penguji yang telah bersedia memberikan bimbingan, saran, dan koreksi terhadap hasil penelitian ini.
7. **Dr. drg. Lusy Damayanti, Sp.KGA** beserta staff di LADOKGI TNI-AL Yos Sudarso yang telah sangat membantu dalam melakukan penelitian ini
8. **drg. St. Kartini Syamsuddin, M.Kes** beserta staff di RSKDGM Pemprov Sulsel yang telah sangat membantu dalam melakukan penelitian ini
9. Teman seperjuangan penelitian ini **Dyna Puspasari** dan keluarga, melalui suka dan duka penelitian ini bersama, dan keluarganya yang telah membantu dalam menyelesaikan tesis ini
10. Sahabat Angkatan 1 khususnya pada konsentrasi Manajemen Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut (**Tirta Asprimi Angraeni, Gemella Nur Ilahi, dan Taufiq**).
11. Terkhusus kepada :
 - a. Suami tercinta, **Arham Brahmawan, ST** yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan tugas dan kedua putri tercinta **Ayshadira Ghaysani** dan **Arunala Rizqusyifa**. terima kasih atas segala doa, dukungan dan kesabaran selama penulis menuntut ilmu.
 - b. Ayah tercinta **Ir.H.Bustamin, MP** dan Ibu **Ir.Hj. Fauziah Nurdin, MP** yang telah memberikan dukungan moril maupun materil selama penulis menjalani proses pendidikan.
 - c. Ibu dan Ayah Mertua mertua tercinta **Salia Saad** dan **Ramli Ali Kadir**, terima kasih atas doa dan dukungan kepada Ananda selama ini.

Akhirnya dengan penuh kesadaran dan kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya serta penghargaan kepada semua pihak yang tidak sempat penulis sebutkan satu persatu dan semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat, ridha dan karunia-Nya kepa kita semua dan berkenan menjadikan tesis ini bermanfaat.

Makassar, Juli 2022

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Firdasari Bustamin', is written over a light-colored rectangular background.

Firdasari Bustamin

ABSTRAK

FIRDASARI BUSTAMIN. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Dan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Gigi Dan Mulut Di Kota Makassar Selama Masa Pandemi Covid-19 dibimbing Oleh Burhanuddin Daeng Pasiga dan Rasmidar Samad).

Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Dan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Gigi Dan Mulut Di Kota Makassar Selama Masa Pandemi Covid-19.

Penelitian ini dilakukan pada tiga rumah sakit gigi dan mulut yang ada di Kota Makassar dengan menilai loyalitas dan tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan melalui kuesioner yang dikirimkan melalui link google form pada pasien.

Hasil penelitian didapatkan Indikator Jaminan , Empati, Ketanggapan, Penampilan Fisik dan Layanan Medis terhadap mempegaruhi kepuasan dan loyalitas pasien ke lima lindikator tersebut masing-masing memiliki nilai signifikansi yang sama yaitu $p= 0,000$. Kemudian dilakukan uji Linear Regression ditemukan indikator kualita pelayanan yang paling mempengaruhi tingkat kepuasan pasien adalah pelayanan medis dan untuk loyalitas pasien adalah empati.

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Loyalitas Pasien , Kualitas Pelayanan, Rumah sakit kusus gigi dan mulut, Covid-19



ABSTRACT

FIRDASARI BUSTAMIN. Effect of Service Quality on Loyalty and Level of Patient Satisfaction at the Dental and Oral Hospital in Makassar City during the Covid-19 Pandemic (supervised by Burhanuddin Daeng Pasiga and Rasmidar Samad).

The purpose of this study was to determine the effect of service quality on patient loyalty and satisfaction levels at the Dental and Oral Hospital in Makassar City during the Covid-19 Pandemic Period. This study was conducted at three dental and oral hospitals in Makassar City by assessing patient loyalty and level of satisfaction with service quality through a questionnaire sent via a google form link to patient

The results showed that the indicators of assurance, empathy, responsiveness, physical appearance and medical services to influence patient satisfaction and loyalty to the five indicators each had the same significance value, namely $p = 0.000$. Then, the Linear Regression test was conducted. It was found that the service quality indicator that most influenced the level of patient satisfaction was medical services and for patient loyalty was empathy.

Keywords: Patient Satisfaction, Patient Loyalty, Quality of Service, Special Dental and Oral Hospital, Covid-19



DAFTAR ISI

	Halaman
PERNYATAAN KEASLIAN TESIS.....	3
KATA PENGANTAR	5
ABSTRAK.....	8
ABSTRACT	9
DAFTAR ISI	10
DAFTAR TABEL	12
DAFTAR GAMBAR	13
DAFTAR SINGKATAN	14
DAFTAR LAMPIRAN	15
BAB I	
PENDAHULUAN	16
1.1 Latar Belakang	16
1.2 Rumusan Masalah	20
1.3 Tujuan Penelitian.....	21
BAB II	
TINJAUAN PUSTAKA	23
2.1 Kualitas Pelayanan.....	23
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	23
2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	24
2.2. Tingkat Kepuasan Pasien.....	25
2.2.1 Penilaian Tingkat Kepuasan	26
2.2.2 Tingkat Kepuasan Pasien.....	27
2. 3. Loyalitas Pasien	29
2.3.1 Pengertian Loyalitas.....	29
2.3.2 Tahapan Loyalitas.....	31
2. 3. 2 Faktor Penentu Loyalitas.....	34
BAB III.....	37
KERANGKA TEORI , KERANGKA KONSEP DAN HIPOTESIS	37

3.1 Kerangka Teori.....	37
3.2 Kerangka Konsep.....	38
3.3 Hipotesis.....	39
3.4 Keterbatasan Penelitian	39
BAB IV	40
METODE PENELITIAN	40
4.1 Jenis Penelitian.....	40
4.2 Waktu dan Lokasi Penelitian	40
4.3 Populasi dan Sampel Penelitian	40
4.5 Identifikasi Variabel dan Definisi Operasional	41
4.5.1 Variabel Penelitian	41
4.5.2 Definisi Operasional.....	41
4.6 Pengumpulan dan Analisis Data.....	44
BAB V HASIL PENELITIAN.....	45
BAB VII PEMBAHASAN	66
PENUTUP	66
DAFTAR PUSTAKA.....	68

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Distribusi karakteristik responden di RSGMP Unhas, RSKDGM Pemprov Sulsel dan LADOKGI TNI-AL Yos Sudarso pada masa pandemi COVID-19.....	46
Tabel 2. Distribusi Tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas di pelayanan kesehatan Gigi dan Mulut di Kota Makassar selama pandemi covid-19.....	51
Tabel 3. Distribusi loyalitas pasien di pelayanan kesehatan Gigi dan Mulut di Kota Makassar pada masa pandemi covid-19.....	51
Tabel 4. Analisis Kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien di pelayanan kesehatan gigi dan mulut di kota Makassar pada masa pandemi Covid 19	53
Tabel 5 . Analisis kualitas pelayanan terhdap loyalitas pasien di pelayanan kesehatan gigi dan mulut di kota Makassar pada masa pandemi covid 19	55
Tabel 6. Analisis Kualitas Pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien di Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Kota Makassar pada masa pandemi covid-19	57
Tabel 7. Analisis Kualitas Pelayanan terhadap loyalitas pasien di Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Kota Makassar pada masa pandemi covid-19	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Perbandingan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin di pelayanan gigi dan mulut di kota Makassar.....	47
Gambar 2. Perbandingan karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir di pelayanan gigi dan mulut di Kota Makassar	47
Gambar 3. Perbandingan karakteristik responden berdasarkan jumlah kunjungan di pelayanan gigi dan mulut di kota Makassar	47
Gambar 4. Perbandingan karakteristik responden berdasarkan pekerjaan di pelayanan gigi dan mulut di kota Makassar	48
Gambar 5. Gambaran demografi jenis kelamin responden pada indikator kepuasan pasien di pelayanan kesehatan gigi dan mulut di kota Makassar.....	48
Gambar 6 . Gambaran demografi Pekerjaan responden pada indikator kepuasan Pasien di pelayanan kesehatan gigi dan mulut di kota Makassar	49
Gambar 7 . Gambaran demografi Pekerjaan responden pada indikator kepuasan Pasien di pelayanan kesehatan gigi dan mulut di kota Makassar	49
Gambar 8. Gambaran demografi jenis kelamin responden pada loyalitas di pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Kota Makassar	50
Gambar 9. Gambaran demografi jumlah kunjungan responden pada loyalitas di pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Kota Makassar	50

DAFTAR SINGKATAN

COVID-19	: <i>Corona Virus Disease – 19</i>
WHO	: <i>World Health Organization</i>
APD	: Alat Pelindung Diri
RSGMP Unhas	: Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pendidikan Universitas Hasanuddin
RSKDGM Pemprov Sulsel	: Rumah Sakit Khusus Daerah Gigi dan Mulut Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan
LADOKGI TNI-AL	: Lembaga Kedokteran Gigi Tentara Nasional Indonesia Angkatan Laut
KARS	: Komisi Akreditasi Rumah Sakit
DPJP	: Dokter Penanggung Jawab Pelayanan
SDM	: Sumber Daya Manusia
KEPK FKG	: Komisi Etik Penelitian Kesehatan Fakultas Kedokteran Gigi
SPSS	: <i>Statistical Product and Service Solutions</i>

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kontrol Bimbingan Tesis

Lampiran 2 Kuesioner Penelitian

Lampiran 3 Etik Penelitian

Lampiran 4 Surat Izin Penelitian

Lampiran 5 Dokumentasi Penelitian

Lampiran 6 Hasil Analisis Data

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi ini, peningkatan kualitas jasa yang akan ditawarkan semakin banyak mendapatkan perhatian bagi perusahaan, termasuk dibidang kesehatan. Hal ini disebabkan karena kualitas jasa dapat digunakan sebagai alat untuk mencapai keunggulan yang kompetitif. Kesehatan merupakan kebutuhan yang penting bagi masyarakat. Meningkatnya status sosial masyarakat pada saat ini mempengaruhi tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan penyedia jasa kesehatan. Hal ini menuntut para penyedia jasa pelayanan kesehatan agar selalu meningkatkan kualitas pelayanannya untuk lebih baik lagi.

Bagi penyedia jasa kesehatan bukanlah hal yang mudah untuk dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik karena pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa kesehatan secara langsung dirasakan oleh pasien sehingga bila terdapat sedikit kelalaian dalam menangani pasien dapat berdampak buruk bagi pasien dan bagi penyedia jasa kesehatan itu sendiri. Oleh karena itu, tingkat kepuasan penerima layanan dapat diukur dari keberhasilan penyedia pelayanan kesehatan. (Nurrahmi and Al Fikri, 2018)

Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau jasa terhadap hasil ekspektasi mereka (Kotler & Keller, 2009). Seorang pasien juga dianggap sebagai konsumen karena telah merasakan jasa pelayanan kesehatan seperti di rumah sakit. Kepuasan pasien hanya dapat tercapai dengan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada konsumennya dimana dalam hal ini pasien sebagai konsumen. Diperlukan usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan agar dapat memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan pasien. Implementasi kualitas jasa yang dilakukan oleh suatu perusahaan yang bergerak dibidang kesehatan adalah dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik bagi pasien dengan tujuan menciptakan kepuasan pasien sehingga menimbulkan suatu sikap loyalitas. Dalam mengevaluasi kepuasan terhadap kualitas jasa atau perusahaan tertentu, umumnya konsumen mengacu pada beberapa faktor atau dimensi. Terdapat lima dimensi kualitas jasa kesehatan yang umumnya dinilai oleh konsumen antara lain: (1) Keandalan, yaitu

seperti janji ditepati sesuai jadwal dan diagnosisnya terbukti akurat. (2) daya tanggap, yaitu seperti tidak lama menunggu, mudah diakses dan bersedia mendengar keluhan kesah pasien. (3) Jaminan, yaitu meliputi keterampilan, pengetahuan kepercayaan dan reputasi. (4) Empati, yaitu seperti mengenal pasien dengan baik mengingat masalah penyakit dan lain-lain. (5) Bukti Langsung, yaitu meliputi ruang tunggu, ruang operasi peralatan dan bahan-bahan tertulis. (Al-Borie and Sheikh Damanhour, 2013).

Di Indonesia sendiri hal mengenai kepuasan pelanggan telah diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa diperlukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik untuk peningkatan kualitas pelayanan dan wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. (Pemerintah, 2008)

Menurut Oliver dalam buku Ratih Hurriyati, Loyalitas pelanggan adalah komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk/jasa terpilih secara konsisten dimasa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Habibaturrahmah dan Diah Isnaini Asiati (2011) dan M. Rofik (2015) juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien rumah sakit (Nurrahmi and Al Fikri, 2018) . Meningkatkan loyalitas pasien melalui peningkatan kualitas layanan juga memainkan peran penting, sebab keberhasilan sebuah lembaga penyedia jasa tidak lepas dari hubungan yang baik kepada pelanggannya dalam hal ini adalah pasien (Lo Liang Kheng, 2018), selain itu kualitas layanan yang baik tentunya akan meningkatkan kepuasan (Rahman Jannang & Jabid, 2016), (Al-Rousan, 2010) sehingga pasien merasa nyaman berobat dan keluhannya dapat teratasi dan tentunya akan berdampak kepada citra rumah sakit itu sendiri.

Masyarakat umumnya lebih bergantung pada rumah sakit dengan fasilitas khusus untuk mengatasi penyakit gigi dan mulut. Fasilitas yang diberikan berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Semakin baik fasilitas rumah sakit yang diberikan maka semakin baik pula kualitas layanan yang

diberikan. Sikap pasien dan harapan terhadap kualitas perawatan telah berubah karena meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap kesehatan gigi dan mulut.

Semenjak pemerintah menerapkan program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan pada tahun 2012, maka perkembangan fasilitas kesehatan yang memanfaatkan BPJS Kesehatan semakin meningkat (Qomariah, 2016). Terdapat tiga Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut yang ada di kota Makassar.. Salahsatu indikator penilaian kualitas pelayanan terdapat pada SDM yang melayani pasien, sedangkan masing-masing RSGM dikota Makassar memiliki SDM yang berbeda. Pada RS Ladokgi TNI-AL dilayani oleh dokter gigi TNI, di RSGM Unhas oleh dokter gigi yang sementara melanjutkan pendidikan spesialisasi (residen) dan di RSKDGM SULSEL oleh dokter gigi sipil. Hal ini tentunya menjadikan faktor determinan yang mempengaruhi kualitas pelayanan di masing-masing rumah sakit juga berbeda. Ketiga pelayanan Kesehatan gigi dan mulut tersebut jugai telah terakreditasi Paripurna oleh Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS).

RSGM UNHAS sendiri secara umum berfungsi sebagai pusat pelayanan dan pusat pendidikan, disamping itu dapat juga dijadikan pusat penelitian dan pengembangan teknologi kedokteran. RSGMP merupakan rumah sakit pendidikan yang menerima pasien dikerjakan oleh operator dokter gigi yang menjalani pendidikan. Kepuasan pasien mengenai perawatan gigi oleh dokter yang menjalani pendidikan memiliki konsep multidimensi karena dokter seharusnya tetap memberikan perawatan sesuai keluhan dan diagnosis pasien tetapi juga harus menyelesaikan treatment kasus yang telah ditetapkan dalam menyelesaikan pendidikan (Habib *et al.*, 2014).

Salah satu indikator keberhasilan rumah sakit yang efektif dan efisien adalah tersedianya Sumber Daya Manusia (SDM) Kesehatan yang cukup dengan kualitas yang tinggi, profesional sesuai dengan fungsi dan tugas setiap personel (Basuki, 2019). Pada RSGM UNHAS Pendidikan dokter gigi bukan hanya dituntut menghasilkan dokter yang hanya menghadapi perawatan kesehatan pasien perseorangan, tetapi juga mampu melayani kesehatan publik secara luas (Habib *et al.*, 2014). Kesulitan yang terjadi pada metode pengerjaan pasien ini adalah menyesuaikan jadwal pertemuan dengan pasien dan tambahan waktu dalam menyelesaikan kasus tertentu. Selain itu, di masa pandemi seperti sekarang ini, DPJP kadang kala tidak hadir ditempat ketika pasien datang

berobat, baik pasien umum maupun pasien asuransi. Akibatnya operator dokter pelayanan yang dalam hal ini adalah dokter gigi residen harus meminta ijin persetujuan DPJP terlebih dahulu dalam mengerjakan pasien tiap tahapnya melalui sambungan telfon atau teks online. Hal ini tentunya mengambil waktu yang lebih banyak dalam menyelesaikan perawatan pasien tersebut. Sed

Dalam pengobatan dan perawatan pasien gigi tidak langsung selesai dalam satu hari kunjungan, dokter residen kadang kala menyelesaikan satu kasus pada seorang pasien dengan rentan waktu hingga berbulan-bulan dan sangat berharap akan loyalitas pasien agar tetap kembali ke rumah sakit untuk menyelesaikan perawatannya sehingga residen dianggap telah menyelesaikan tuntutan kasus dalam pendidikannya. Jika tidak kembali, maka perawatan pada kasus tertentu tidak dianggap dan harus memulai dari tahap awal dengan pasien baru yang berbeda. Meskipun demikian, pasien banyak yang bersedia karena mengeluarkan biaya yang lebih murah hingga gratis dengan menggunakan asuransi dan persepsi pasien akan kualitas yang lebih baik jika dikerjakan oleh spesialis walaupun sementara pendidikan. Kesuksesan dalam pelayanan kesehatan gigi dan mulut dapat diukur dari derajat tingkat kepuasan pasien. (Habib *et al.*, 2014).

Menurut Bowen & Chen (2001) bahwa pelanggan yang terus berulang melakukan pembelian merupakan satu indikator bahwa pelanggan memiliki loyalitas. Untuk mendapatkan loyalitas pelanggan, penjual jasa pertama-tama harus berusaha selalu memberikan pengalaman yang positif kepada pelanggan (Akroush, Dawood and Affara, 2015). Pelanggan yang puas merupakan aset penting bagi penyedia layanan kesehatan karena mereka berniat untuk menggunakan kembali layanan ini dan merekomendasikannya kepada keluarga dan teman mereka.

Adanya peningkatan kualitas jasa yang baik dapat menimbulkan kepuasan dan loyalitas jasa yang dirasakan oleh konsumen baru. Konsumen yang loyal terhadap suatu produk atau jasa dapat diartikan bahwa konsumen tersebut merasa terpuaskan kebutuhannya, sehingga cenderung kemungkinan besar dapat menarik konsumen baru dan melakukan pembelian lebih dari sekali. Dengan konsumen melakukan pembelian lebih dari sekali maka perusahaan akan mendapatkan keuntungan dari konsumen tersebut.

Berapa penelitian menunjukkan manfaat survei kepuasan pasien yang dapat menjadi sumber yang penting untuk memberikan informasi dalam

mengidentifikasi kesenjangan dan mengembangkan rencana aksi yang efektif untuk peningkatan kualitas dalam organisasi pelayanan kesehatan (Al-Abri, 2014). Selain itu, jika pasien puas maka pasien akan lebih patuh pada pengobatan dan saran yang diterima dari para profesional pelayanan kesehatan (Vuori, 2007). Seorang pasien yang puas terhadap pelayanan kesehatan juga cenderung untuk kembali lebih sering ketika membutuhkan pelayanan kesehatan dan lebih bersedia untuk merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain

Pada bulan Juli 2020 di Indonesia telah dilaporkan 63.749 kasus dan 3.171 kematian yang disebabkan oleh COVID . Sehingga Indonesia saat ini memiliki angka kematian terkait COVID-19 tertinggi di Asia Tenggara.(Widyarman *et al.*, 2020) Semenjak saat itu pemerintah mengatur ketat tentang pelayanan, termasuk dalam pelayanan kesehatan. Salah satu yang paling berdampak adalah pelayanan dalam kesehatan gigi, karena keterlibatan aerosol yang terkontaminasi virus yang memiliki potensi untuk menyebarkan infeksi ke petugas gigi dan orang lain di klinik gigi.(Dixit *et al.*, 2020) sehingga dental staff yang melayani harus menggunakan APD dengan standar level 3 , menjaga jarak antar petugas dan pasien, hanya mengerjakan kasus emergency serta banyak aturan aturan yang ketat.(Lee *et al.*, 2020) hal tersebut tentunya mempengaruhi kualitas pelayanan karena berdampak pada kenyamanan pasien ketika menerima perawatan di Dental Hospital.

Berdasarkan pemaparan sebelumnya dan berbagai literatur menyimpulkan kualitas pelayanan mempengaruhi tingkat kepuasan dan loyalitas pasien maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang Faktor determinan yang mempengaruhi loyalitas dan tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan pada tiap Rumah Sakit Gigi dan Mulut di Kota Makassar pada masa pandemi Covid-19.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka permasalahan dari penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Dan Tingkat Kepuasan Pasien Di Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Di Kota Makassar Selama Masa Pandemi Covid-19 ?
2. Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Dan Tingkat Kepuasan Pasien Di RSGMP UNHAS Selama Masa Pandemi Covid-19 ?

3. Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Dan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ladokgi TNI-AL Yos SUDARSO Selama Masa Pandemi Covid-19 ?
4. Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Dan Tingkat Kepuasan Pasien RSKDGM Provinsi Sulawesi Selatan Selama Masa Pandemi Covid-19 ?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan umum

Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Dan Tingkat Kepuasan Pasien di Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di kota Makassar selama pandemi Covid-19.

1.3.2 Tujuan khusus

1. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Dan Tingkat Kepuasan Pasien di Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut UNHAS selama pandemi Covid-19.
2. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Dan Tingkat Kepuasan Pasien di Ladokgi TNI-AL Yos Sudarso selama pandemi Covid-19.
3. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Dan Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Khusus Daerah Gigi dan Mulut (RSKDGM) Prov. SULSEL selama pandemi Covid-19.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat bagi rumah sakit

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi manajemen RSGM yang ada di Makassar meningkatkan kualitas pelayanan sehingga diharapkan bisa mempengaruhi tingkat kepuasan dan loyalitas pasien di RSGM. Juga sebagai bahan kepentingan dalam akreditasi Rumah Sakit nantinya.

1.4.2 Manfaat bagi peneliti

Peneliti dapat menerapkan ilmu yang dipelajari selama Pendidikan dalam melakukan penelitian ini. Selain itu, peneliti juga dapat menambah wawasan dan pengalaman dalam menganalisis tentang kualitas pelayanan di rumah sakit , juga mengetahui tingkat kepuasan dan loyalitas pasien di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Makassar.

1. 4.3 Manfaat bagi mahasiswa

Hasil peneltian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian lebih jauh tentang kualitas pelayanan di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Makassar.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kualitas Pelayanan

Dalam pelayanan kesehatan, kualitas layanan merupakan hal yang subjektif untuk kedua pihak yaitu pada perspektif pasien dan penyedia layanan yang merupakan kunci keberhasilan dari tingkat kepuasan pasien yang ideal. (Mumtaz, 2017) Peningkatan kualitas bertindak secara strategis untuk mencapai keunggulan kompetitif, meningkatkan reputasi dan profitabilitas dalam suatu industri kesehatan. Indonesia Berdasarkan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009, Pasal 5, menyatakan bahwa "Setiap orang berhak memperoleh kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau". Hal ini juga mendasari perlunya standar mutu pelayanan kesehatan, yang kemudian disebutkan dalam pasal 55 ayat 1 yang harus ditetapkan oleh pemerintah. Hal ini juga mendasari perlunya standar mutu pelayanan kesehatan, yang kemudian disebutkan dalam pasal 55 ayat 1 yang harus ditetapkan oleh pemerintah. Di dalam menetapkan standar pelayanan kesehatan khususnya di rumah sakit, manajer kesehatan perlu memahami tentang bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan lebih praktis (Akbar, Pasinringi and Awang, 2019).

2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan adalah perbandingan antara apa yang pengguna harapkan dari penyedia layanan dan apa yang sebenarnya telah diterima. Meskipun kualitas layanan bersifat multidimensi tetapi dalam kualitas perawatan kesehatan pada dasarnya memiliki dua dimensi: teknis dan fungsional, yaitu meliputi diagnosis dan prosedur secara medis sementara hasil akhirnya mengacu persepsi pasien tentang layanan yang diberikan. Kualitas layanan adalah perbandingan antara apa yang diharapkan pengguna dari penyedia dan apa yang sebenarnya ditawarkan. Semakin besar celah antara harapan pasien dan apa yang telah ditawarkan, maka semakin rendah suatu kualitas pelayanan. (Liu *et al.*, 2021)

Kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai tingkat evaluasi yang tinggi atau rendah berdasarkan harapan pelanggan yang terpenuhi. Oleh karena itu, kualitas pelayanan terbaik berasal dari pendapat pelanggan dan dapat diperoleh

secara konsisten dengan meningkatkan pelayanan dan memberikan perhatian khusus pada standar kinerja pelayanan khususnya pada perusahaan di bidang jasa (Wibowo, 2018). Sedangkan jasa didefinisikan sebagai tindakan bersama yang terjadi antara pelanggan dan perusahaan jasa secara langsung. Dalam aturan rumah sakit adalah interaksi antara pasien dan staf rumah sakit termasuk dokter, perawat, dan para staf rumah sakit lainnya (Mumtaz, 2017). Karena industri jasa bersifat kompleks dan tidak berwujud, ketidakberwujudan ini menimbulkan masalah besar bagi organisasi jasa dalam berkomunikasi dengan konsumen terhadap yang ditawarkan, sehingga mengakibatkan ketidakmampuan konsumen untuk benar-benar mengevaluasi layanan jasa yang telah digunakan. Rapert dan Wren (1998) dalam Akroush (2015) mengemukakan bahwa Kualitas layanan dianggap sebagai elemen penentu keberhasilan dalam bisnis layanan modern dan syarat untuk mencapai keunggulan kompetitif secara berkelanjutan. Oleh karena itu dengan meningkatkan kemampuan layanan bertujuan untuk membedakan dirinya dari pesaing dan mampu mendapatkan keunggulan yang kompetitif. (Akroush, Dawood and Affara, 2015). Oleh karena itu, kualitas pelayanan terbaik berasal dari pendapat pelanggan dan dapat diperoleh secara konsisten dengan meningkatkan pelayanan dan memberikan perhatian khusus pada standar kinerja pelayanan khususnya pada perusahaan di bidang jasa .

2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan

Dalam jurnal yang berjudul *The Impact of Service Quality, Patient Satisfaction, and Trust on Positive Word of Mouth (WOM) of Dental Clinic's Patients* mengemukakan bahwa untuk mengukur kualitas pelayanan ada lima dimensi, yaitu (Wibowo, 2018):

- 1) **Tangible** adalah kemampuan suatu perusahaan untuk menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Dimensi ini merupakan tampilan fasilitas fisik, peralatan, karyawan, dan material terpasang yang menggambarkan tampilan fisik dan pelayanan yang akan diterima oleh konsumen.
- 2) **Responsiveness** adalah tingkat kesediaan dan kemauan untuk membantu dan memudahkan pasien atau konsumen dengan memberikan pelayanan yang sesuai bagi konsumen. Menurut Alan

(2016), daya tanggap (*responsiveness*) adalah kesadaran dan keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat.

- 3) *Reliability* . Adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara andal dan akurat Secara luas, kehandalan berarti bahwa perusahaan memberikan janjinya tentang pasokan (produk atau jasa yang ditawarkan), pemecahan masalah dan harga yang diberikan
- 4) *Assurance* adalah pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan .
- 5) *Empathy* kemampuan untuk menempatkan diri di tempat orang lain agar seseorang dapat memvisualisasikan dan merasakan pengalaman orang lain dari perspektif yang sama. (Bahadur, Aziz and Zulfiqar, 2018)

2.2. Tingkat Kepuasan Pasien

Penilaian terhadap kepuasan pelanggan dimulai pada 1970-an ketika terjadi peningkatan gerakan konsumen dan berhubungan langsung dengan kualitas layanan yang ditawarkan. Adapun penerapan kepuasan konsumen dalam bidang kesehatan, pada tahun 1984, yaitu sebuah publikasi yang mengukur kepuasan konsumen sebagai ukuran dari kualitas hidup. (Ali, 2016) Kualitas layanan telah menjadi area perhatian utama bagi para praktisi, manajer, dan peneliti karena dampak yang kuat pada kinerja bisnis, menurunkan biaya, meningkatkan kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan dan profitabilitas. Parasuraman dkk. (1988), mendefinisikan hubungan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan dimana kualitas layanan adalah penilaian global, atau sikap, yang berkaitan dengan keunggulan layanan, sedangkan kepuasan terkait dengan transaksi tertentu dan menjadi faktor utama dalam penentuan kepuasan pelanggan.(Akroush, Dawood and Affara, 2015) . Kepuasan pasien merupakan hal penting dalam menilai tingkat manajemen dan pelayanan rumah sakit yang diberikan kepada pasiennya. Rumah sakit sebagai salah satu institusi pelayanan umum di bidang kesehatan membutuhkan keberadaan suatu sistem informasi

yang akurat, handal, serta cukup memadai untuk meningkatkan pelayanannya kepada para pasien serta lingkungan yang terkait lainnya (Sadewo *et al.*, 2018).

2.2.1 Penilaian Tingkat Kepuasan

Di Indonesia sendiri hal mengenai kepuasan pelanggan telah diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) Nomor 14 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa diperlukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik untuk peningkatan kualitas pelayanan dan wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. Survei dilakukan untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat. Adapun unsur dalam Survei Kepuasan Pelanggan (SKM) dalam peraturan ini meliputi (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi,2017):

1. Persyaratan Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur .Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

6. Kompetensi Pelaksana .Adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana . Adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan prasarana . Adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Tuntutan untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan yang lebih baik diarahkan untuk dapat membangun tekanan terhadap sisi penyedia layanan agar dapat memenuhi kebutuhan pasien untuk membantu membangun tingkat kepuasan pasien . Hal tersebut bisa jadi pertimbangan untuk mengeluarkan lebih banyak biaya untuk mendapatkan pasien baru daripada mempertahankan pasien yang lama.(Fatima, Malik and Shabbir, 2018) Memahami kebutuhan dan keinginan pasien merupakan hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas adalah aset yang sangat berharga karena jika pasien merasa puas mereka akan terus menggunakan layanan yang mereka pilih, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka cenderung tidak akan menggunakan layanan itu kembali (Sembiring, Sinulingga and Situmorang, 2020)

2.2.2 Tingkat Kepuasan Pasien

Hal terpenting dari kepuasan pasien secara keseluruhan adalah ketika harapan pasien untuk pengobatan dan perawatan terpenuhi. Naidu dalam Kamra dkk (Kamra, Singh and Kumar De, 2016) mendefinisikan kepuasan pasien sebagai indikator penting untuk evaluasi dimensi perawatan Kesehatan yang berbeda. Vukmir (2016) mendefinisikan lima variable yang secara langsung berkaitan dengan kepuasan termasuk :

1. Menunggu sebelum dirawat

2. Tingkat kepedulian perawat
3. Organisasi staf
4. Tingkat Kepedulian dokter
5. Jumlah informasi yang diberikan oleh staf perawat

Kepuasan pasien merupakan tolak ukur keberhasilan sebagai hasil pelayanan yang diberikan kepada pelanggan yang berdampak jumlah kunjungan pasien meningkat, dan pasien yang puas akan pelayanan cenderung akan kembali. Sehingga diperlukan pemahaman yang baik dari setiap petugas rumah sakit tentang kepuasan pasien . Diharapkan petugas akan memberikan layanan yang sebaik-baiknya dalam memberikan keputusan terhadap pasien

Di bidang kedokteran gigi, kepuasan pasien dapat membantu menemukan aspek kekuatan dan kelemahan dalam pelayanan kedokteran gigi. Dengan demikian dapat membantu dalam meningkatkan kualitas pengobatan dan rencana perawatan di masa depan menjadi lebih baik.

Unsur layanan gigi klinis terbagi menjadi tiga subkonstruksi, yaitu (Ali, 2016) :

- (1) Kinerja dokter gigi , lebih banyak pertanyaan pertanyaan tentang ketersediaan dokter gigi; komunikasi dokter gigi , keterampilan dalam mengerjakan pasien , menunjukkan kemampuan untuk mendengarkan keluhan kepada pasien, memberikan penjelasan yang jelas sebelum pengobatan, dan instruksi pasca pengobatan.
- (2) asisten dokter gigi terdiri dari pertanyaan tentang ketersediaan asisten gigi dan kecepatan respon mereka terhadap kebutuhan pasien.
- (3) Alat dan Bahan Klinis. Pertanyaan berisi tentang penggunaan perangkat gigi yang modern oleh dokter gigi, ketersediaan bahan/instrumen gigi yang dibutuhkan, dan pemantauan protokol pengendalian infeksi.

Unsur layanan nonklinis juga dibagi menjadi tiga subkonstruksi, yaitu :

- (1) Aksesibilitas .Dievaluasi melalui pertanyaan tentang aksesibilitas untuk perawatan gigi, termasuk kemudahan mendapatkan tanggal yang

- sesuai janji pertemuan dengan dokter, , waktu tunggu janji temu, dan waktu tunggu sebelum bertemu dokter dihari yang telah ditetapkan
- (2) Fisik Bangunan. Ruang tunggu dinilai dengan dua pertanyaan tentang ketersediaan kursi di ruang tunggu dan kesesuaiannya desain/dekorasi interior.
 - (3) Staf resepsionis . Dievaluasi dengan pertanyaan terkait seberapa baik pasien disambut di resepsionis, kemudahan mendapatkan tanggal dan jam yang sesuai untuk janji pertemuan dengan dokter melalui resepsionis, kecepatan, dan akurasi memasukkan data pasien pada saat registrasi.

Kunci dari pelayanan kesehatan gigi dan mulut tergantung dari derajatnya kepuasan pasiennya. Kepuasan pasien terkait dengan kualitas layanan adalah rasio antara persepsi perawatan yang diterima oleh harapannya sebelum mendapatkan pelayanan. Jika harapan terpenuhi, berarti pelayanan telah memberikan kualitas yang luar biasa dan juga akan mengarah pada kepuasan pasien .Sebaliknya, jika harapan mereka tidak tercapai, berarti kualitas pelayanan tidak memenuhi apa yang diharapkan (Akbar and Pratiwi, 2016)

2. 3. Loyalitas Pasien

Selain kepuasan pelanggan, Rumah Sakit juga perlu memperhatikan loyalitas pasien yang asat ini termasuk sangat penting karena era persaingan semakin ketat. (Qomariah, 2016) . Implementasi kualitas jasa yang dilakukan oleh suatu perusahaan yang bergerak dibidang kesehatan adalah dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik bagi konsumen dengan tujuan menciptakan kepuasan konsumen sehingga menimbulkan suatu sikap loyalitas. (Nurrahmi and Al Fikri, 2018)

2.3.1 Pengertian Loyalitas

Menurut Griffin (2005) dalam Sugiono (2021) menyatakan bahwa loyalitas ditujukan pada suatu perilaku yang ditunjukkan dengan pembelian rutin berdasarkan pengambilan keputusan. Menurut Lovelock menyatakan bahwa “loyalitas ditujukan pada suatu perilaku, yang ditujukan pada pembelian berulang

dan merekomendasikan produk perusahaan kepada teman atau mitra". Berdasarkan pendapat para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa loyalitas adalah perilaku konsumen terhadap keinginan untuk membeli suatu produk secara teratur atau berulang-ulang dan memberikan pengenalan produk kepada lingkungan konsumen tanpa ada permintaan dari penjual produk atau bisa disebut keinginan sendiri. (Sugiono, Nurwulandari and Khairina, 2021)

Olivier dalam jurnal Mahtufah Nurrahmi mendefinisikan Loyalitas pelanggan adalah komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk/jasa terpilih secara konsisten dimasa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku. (Nurrahmi and Al Fikri, 2018).

Sebuah Literatur pemasaran yang ditulis oleh Jacoby dan Kyner mengemukakan bahwa loyalitas pelanggan memiliki dua karakter yang berbeda , yaitu (Fatima, Malik and Shabbir, 2018) :

1. Loyalitas sebagai sikap atau hubungan setia pelanggan ke produk, layanan yang telah digunakan
2. Loyalitas sebagai perilaku pelanggan dalam menjaga dan memperoleh layanan, memperluas konektivitas dan kesediaan untuk merekomendasikan kepada oranglain .

Meningkatkan loyalitas pasien melalui peningkatan kualitas layanan juga memainkan peran penting, sebab keberhasilan sebuah lembaga penyedia jasa tidak terlepas daripada hubungan yang baik kepada pelanggannya dalam hal ini adalah pasien (Hasan and Putra, 2018). Loyalitas pelanggan terjadi ketika pelanggan merasa puas dengan produk atau layanan tertentu. Pelanggan yang loyal terus menerus membeli produk perusahaan. Mereka memberi perusahaan penilaian tinggi, dan ulasan positif, juga menyebarkan berita positif dari mulut ke mulut tentang layanan dan penyedia layanan . Menurut Iddrisu (2011) dalam Fatima (2018) , pelanggan setia lebih cenderung merekomendasikan pembelian layanan kepada teman dan anggota keluarga mereka. Loyalitas pelanggan tercapai ketika perusahaan memenuhi dan melampaui harapan pelanggan secara konstan. Loyalitas pelanggan dapat diwujudkan dengan menawarkan produk berkualitas tinggi bersama dengan menyediakan pelanggan penawaran kupon, penawaran gratis, perpanjangan garansi, dan suku bunga rendah.

Loyalitas pasien mengacu pada penggunaan layanan yang sering ketika pasien memiliki sikap positif terhadap pelayanan atau rumah sakit yang

memberikan pelayanan (Fatima, Malik and Shabbir, 2018). Menurut Iddrisu (2011) dalam Fatima (2018) , pelanggan setia lebih cenderung merekomendasikan pembelian layanan kepada teman dan anggota keluarga mereka. Loyalitas pelanggan tercapai ketika perusahaan memenuhi dan melampaui harapan pelanggan secara konstan. Loyalitas pelanggan dapat diwujudkan dengan menawarkan produk berkualitas tinggi bersama dengan menyediakan pelanggan penawaran kupon, penawaran gratis, perpanjangan garansi, dan suku bunga rendah.(Fatima, Malik and Shabbir, 2018)

Loyalitas pasien yang meningkat dapat menghemat biaya layanan kesehatan setidaknya dalam enam bidang (Adebisi and Lawal, 2017)

- (1) Pengurangan biaya pemasaran (biaya akuisisi pelanggan membutuhkan lebih banyak biaya);
- (2) Biaya transaksi yang lebih rendah, seperti negosiasi dan proses pemesanan barang atau jasa;
- (3) Pengurangan biaya pergantian pasien yang berobat (pasien yang berkurang dan akan diganti memiliki biaya pengeluaran yang lebih besar)
- (4) Peningkatan keberhasilan penjualan silang, yang mengarah ke pangsa pelanggan yang lebih besar;
- (5) Promosi dari mulut ke mulut yang lebih positif;
- (6) Mengurangi biaya kegagalan (pengurangan pengerjaan ulang, klaim garansi dan sebagainya) dengan asumsi bahwa pasien juga puas.

2.3.2 Tahapan Loyalitas

Loyalitas pasien terjadi ketika pasien merasa puas dengan produk atau layanan dari penyedia layanan kesehatan. Pasien yang loyal terus menerus menggunakan produk atau jasa rumah sakit. Mereka memberi penilaian tinggi, dan ulasan positif, juga menyebarkan berita positif dari mulut ke mulut tentang layanan dan penyedia layanan. Pasien yang loyal sering kali bersedia membayar harga premium. Beberapa sikap dan perilaku penting yang diharapkan dari pasien yang setia meliputi:(Ajao, Ikechukwu and Olusola, 2012)

1. Kemungkinan untuk merekomendasikan produk dan layanan rumah sakit kepada orang lain.
2. Membuat pengalaman pasien yang berharga, penciptaan *brand image* , inisiatif pemasaran yang proaktif, proses kontrol kualitas, dan manajemen hubungan pelanggan .

3. Kemungkinan untuk terus membeli produk dan jasa rumah sakit, minimal pada tingkat yang sama.
4. Kemungkinan membeli produk dan jasa lain yang ditawarkan rumah sakit yang sama.

Oleh karena itu, banyak peneliti menganggap pasien pelanggan sebagai indikator terbaik dari keuntungan masa depan rumah sakit dan pasien percaya bahwa produk dan jasa perusahaan lebih unggul dari pesaing.

Mahtufa Nurrahmi pada tahun 2018 mendefinisikan loyalitas pasien sebagai komitmen pasien bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pengobatan berulang secara konsisten dimasa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku. (Nurrahmi and Al Fikri, 2018)

Pelanggan yang loyal tidak terjadi secara instan tetapi bertahap dan prosesnya berlangsung lama, dengan pelayanan dan perhatian yang berbeda untuk setiap konsumen. Menurut Jill, 2002 dalam tulisan Utari ,2018 , loyalitas pelanggan dibagi menjadi tujuh tahapan yaitu (Utari, 2018) :

- a. *Suspects* meliputi semua orang yang mungkin akan membeli (membutuhkan) barang/jasa, tetapi belum memiliki informasi tentang barang/jasa perusahaan.
- b. *Prospects* merupakan orang-orang yang memiliki kebutuhan akan jasa tertentu dan mempunyai kemampuan untuk membelinya. Pada tahap ini meskipun mereka belum melakukan pembelian tetapi telah mengetahui keberadaan perusahaan dan jasa yang ditawarkan melalui rekomendasi pihak lain.
- c. *Disqualified prospects* yang telah mengetahui keberadaan barang/jasa tertentu tetapi tidak mempunyai kebutuhan akan barang/jasa tersebut atau tidak mempunyai kemampuan untuk membeli barang/jasa tersebut.
- d. *First time Customers* merupakan pelanggan yang membeli barang/jasa untuk pertama kalinya. Mereka masih menjadi pelanggan yang baru.
- e. *Repeat Customers* merupakan pelanggan yang telah melakukan pembelian produk/jasa perusahaan sebanyak dua kali atau lebih.

Mereka melakukan pembelian atas produk yang sama sebanyak dua kali atau membeli dua macam produk yang berbeda dalam dua kesempatan yang berbeda pula.

- f. *Client* meliputi semua pelanggan yang telah membeli barang/jasa yang dibutuhkan perusahaan secara teratur. Hubungan dengan jenis pelanggan ini telah berlangsung lama yang membuat mereka tidak terpengaruh oleh produk pesaing.
- g. *Advocates* pada tahap ini klien mendorong teman-teman mereka agar membeli barang/jasa perusahaan atau merekomendasikan perusahaan pada orang lain dan memberikan masukan kepada perusahaan apabila terjadi ketidakpuasan.

Sedangkan dimensi loyalitas menurut Griffin J (2005) dalam Utari (2018) berdasarkan perilaku konsumen sebagai berikut:

- a. *Repeat Purchase*, Melakukan pembelian berulang secara teratur
- b. *Pay More*, Membeli antar lini produk dan jasa
- c. *Advocate*, Mereferensikan kepada orang lain
- d. *Retention*, Menunjukkan kekebalan terhadap tarikan dari perusahaan lain

Banyak peneliti menganggap kepuasan pelanggan sebagai indikator terbaik dari keuntungan masa depan sebuah perusahaan. Kepercayaan pelanggan bahwa produk dan jasa perusahaan lebih unggul dari pesaing. Hasil dari kepuasan pelanggan termasuk loyalitas pelanggan (Ajao, Ikechukwu and Olusola, 2012) Dalam komunitas pemasaran konsumen, loyalitas pelanggan telah lama dianggap sebagai tujuan penting dari capaian perusahaan. Para peneliti telah menemukan hubungan yang kuat antara kepuasan dan loyalitas pelanggan. Misalnya, Szymanski dan Henard

Dalam Ajao dkk (Ajao, Ikechukwu and Olusola, 2012) pada studi meta-analisis mereka, menunjukkan 15 korelasi positif dan signifikan antara loyalitas dan kepuasan pasien. Dan juga telah menunjukkan hubungan antara kepuasan dan loyalitas.

2. 3. 2 Faktor Penentu Loyalitas

Penyedia layanan kesehatan yang berfokus pada loyalitas pasien memperoleh manfaat loyalitas dan berkontribusi untuk mengurangi biaya promosi dalam, mendapatkan pasien baru dan mencegah pengeluaran untuk menawarkan berbagai promosi iklan dalam upaya perekrutan pasien baru. (Utari, 2018)

Selain itu, ketika pasien menyebarkan berita positif dari mulut ke mulut tentang keberadaan layanan, maka dapat meningkatkan citra atau *brand image* dari layanan tersebut. Mempertahankan loyalitas pasien juga akan membawa manfaat untuk pasien dengan meningkatkan hasil perawatan. Pasien yang setia dan tetap menggunakan layanan medis yang sama, dapat menentukan rencana perawatan terbaik dan memelihara hubungan dengan penyedia layanan kesehatan. Dengan demikian, demi menyediakan layanan kesehatan terbaik untuk pasien, penyedia layanan kesehatan harus mengelola loyalitas pasien secara efektif. (Pinem, Husnan and Handayani, 2019)

Pasien yang setia dan tetap menggunakan layanan medis, mengikuti alur rencana perawatan dapat memelihara hubungannya dengan penyedia layanan kesehatan termasuk dalam kategori Loyal. Kesenambungan perawatan dan kepatuhan dengan medis dapat meningkatkan layanan kesehatan. Dengan demikian, demi penyedia layanan kesehatan dan pasien yang baik, penyedia layanan kesehatan harus mengelola loyalitas pasien secara efektif. Untuk melakukan ini, faktor yang mempengaruhi loyalitas perlu dipahami. Zhou mengemukakan beberapa faktor yang menentukan loyalitas pada penyedia layanan kesehatan, yaitu (Zhou *et al.*, 2017) :

1. Kepuasan Pelanggan
2. Kualitas Pelayanan
3. Kepercayaan Pelanggan
4. Komitmen Pelanggan
5. Citra Rumah Sakit
6. Keluhan Pelanggan
7. Nilai yang dirasakan Pelanggan
8. Perilaku Pelanggan

Selain itu, menurut Kotler dan Keller dalam Qomariah (Qomariah, 2016) menyaratkan bahwa loyalitas pelanggan dapat diukur dengan tiga hal, yaitu :

1. *Say positive things* adalah mengatakan hal yang positif tentang produk;
2. *Recommended friends* adalah merekomendasikan produk yang telah dikonsumsi kepada teman;
3. *Continue purchasing* adalah pembelian yang dilakukan secara terus menerus terhadap produk yang telah dikonsumsi

Manfaat loyalitas dan pengaruhnya terhadap profitabilitas sebuah perusahaan jauh melampaui penghematan biaya. Saat penggunaan meningkat, begitu juga margin keuntungan meningkat. Berikut adalah lima alasan untuk menawarkan pasien pertama kali agar menjadi pengguna jasa rumah sakit seumur hidup :

1. Penjualan naik karena pasien menggunakan jasa lebih banyak dari rumah sakit.
2. Memperkuat posisi rumah sakit di pangsa pasar layanan kesehatan ketika pasien menggunakan jasa rumah sakit dari pesaing rumah sakit lainnya
3. Biaya pemasaran turun karena tidak perlu mengeluarkan uang untuk menarik pelanggan atau pasien tetap,
4. pasien yang puas memberi tahu temannya, sehingga mengurangi kebutuhan untuk beriklan karena pelanggan setia kecil kemungkinannya untuk terpicat oleh diskon dari periklanan jasa kesehatan lain
5. Pelanggan atau pasien yang senang kemungkinan besar akan mencicipi jasa produk yang lain, sehingga membantu untuk mencapai pangsa pelanggan yang lebih besar. (Adebisi and Lawal, 2017)

Stone (2000) dalam Ajao et al (2012) mengemukakan bahwa loyalitas pelanggan juga tergantung pada sejumlah faktor yang berhubungan dengan pelanggan,. Mengingat semua manfaat ini, wajar saja jika bisnis harus lebih fokus mengembangkan loyalitas pelanggan. Dan setiap perusahaan tampaknya memiliki cara yang berbeda untuk mewujudkan loyalitas tersebut.(Ajao, Ikechukwu and Olusola, 2012)

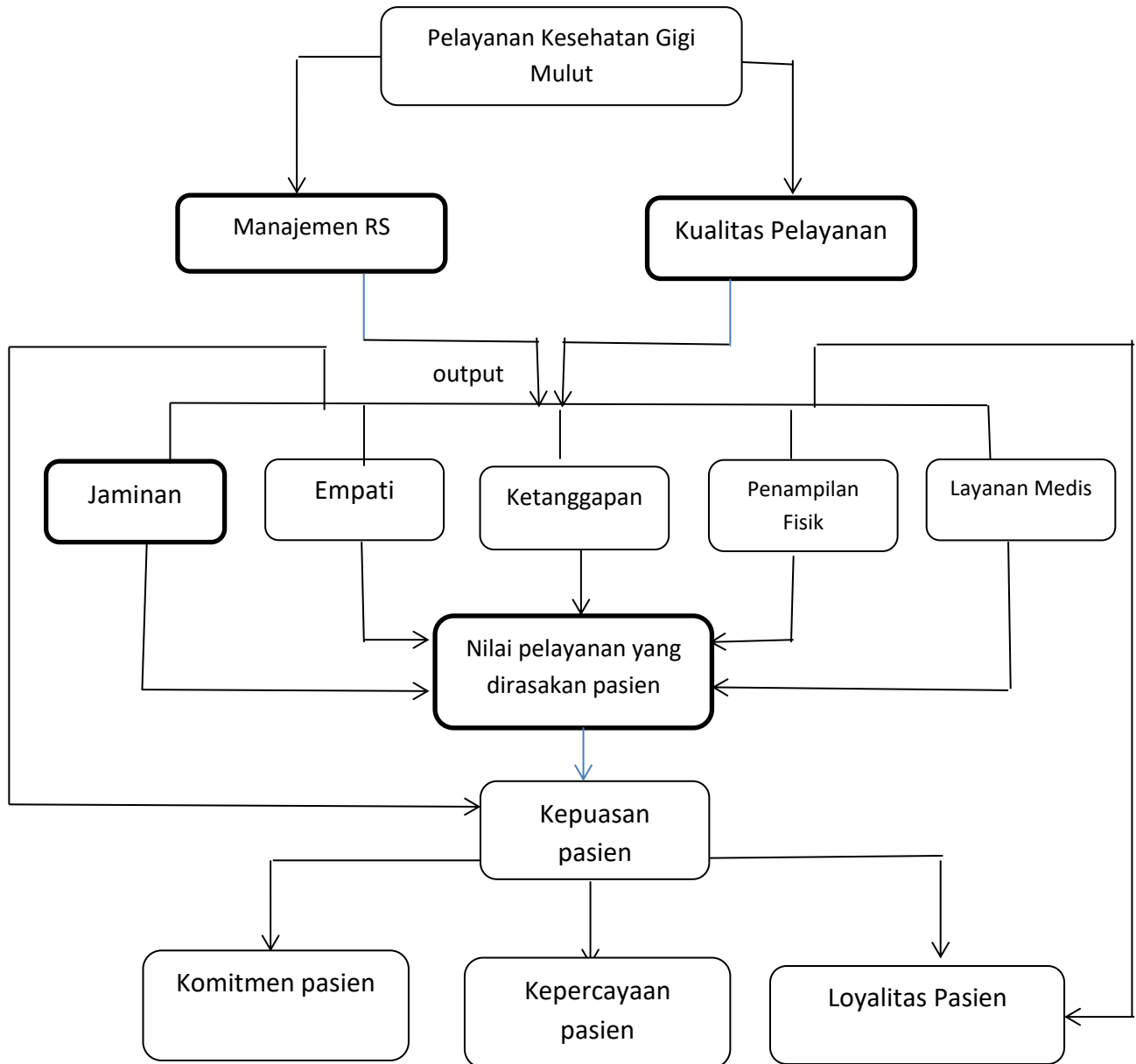
Hasil penelitian oleh Edi Sugiono dkk tentang faktor yang memberikan pengaruh positif terhadap loyalitas menyatakan bahwa (Sugiono, Nurwulandari and Khairina, 2021) :

1. Promosi penjualan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas. Artinya naik turunnya promosi penjualan akan mempengaruhi loyalitas. Hal ini menjelaskan bahwa kegiatan promosi penjualan yang dilakukan oleh perusahaan mempengaruhi loyalitas. Dalam menjalankan promosi penjualan, perusahaan harus memberikan persyaratan promosi yang tepat untuk meningkatkan kinerja penjualan
2. Pemasaran digital langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas. Artinya jika perusahaan meningkatkan aktivitas direct digital marketing maka loyalitas pelanggan akan meningkat. Kegiatan direct digital marketing yang dilakukan perusahaan membantu meningkatkan loyalitas pelanggan, terutama sikap sopan yang diberikan oleh server atau pengelola saat melakukan penjualan tatap muka kepada pengunjung, sehingga meningkatkan loyalitas pelanggan.
3. Hubungan masyarakat berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Artinya kegiatan kehumasan yang dilakukan perusahaan dapat meningkatkan loyalitas pelanggan. Kegiatan kehumasan dilakukan oleh perusahaan khususnya mengenai berita toko yang memberikan informasi kepada pelanggan agar pelanggan mendapatkan informasi terbaru tentang toko tersebut dan meningkatkan loyalitas pelanggan.
4. Penjualan pribadi mempengaruhi kinerja karyawan melalui loyalitas pelanggan. Artinya semakin banyak perusahaan meningkatkan aktivitas personal selling maka akan meningkatkan loyalitas pelanggan untuk membantu meningkatkan kinerja penjualan. Kegiatan personal selling dilakukan dengan memberikan tampilan yang menarik kepada seluruh elemen toko dan manajemen, sehingga meningkatkan loyalitas pelanggan dan mampu menarik minat pembeli serta membantu meningkatkan kinerja penjualan.

BAB III

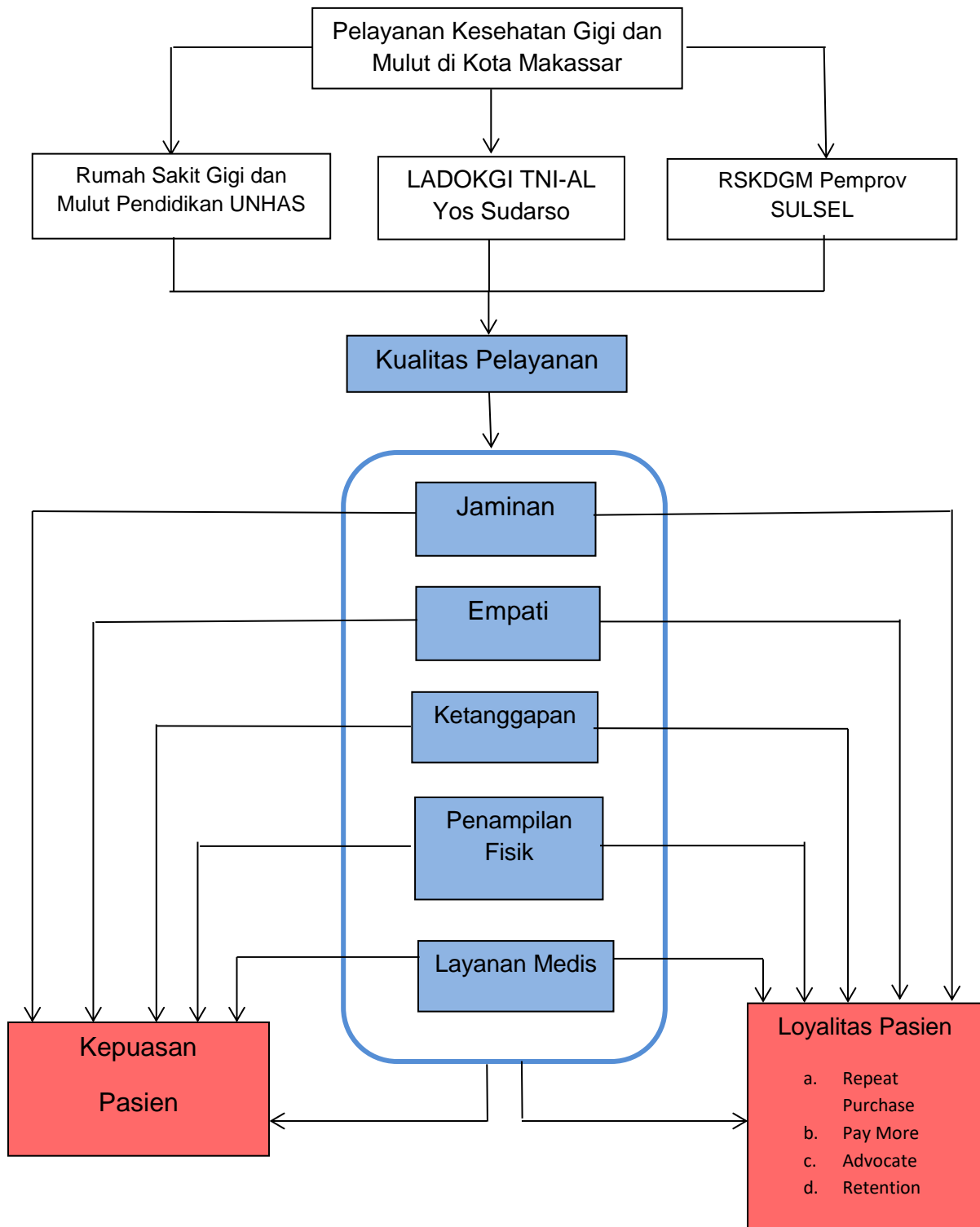
KERANGKA TEORI , KERANGKA KONSEP DAN HIPOTESIS

3.1 Kerangka Teori



Sumber : Dimodifikasi dan diterjemahkan dari “Determinants of Patient loyalty to healthcare providers: An Integrative review”, Wei Jiao Zhou, et al (2017) ; “Patient satisfaction against the quality of dental health services at dental polyclinic of Tenriawaru general hospital in Bone regency” Akbar F (2016) ; “Effect of employee empathy on service loyalty through the development of trust in and satisfaction with service employee during service interactions “ Bahadur W (2020)

3.2 Kerangka Konsep



Keterangan :



: Variabel Dependen



: Variabel Independen

3.3 Hipotesis

1. Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien yang ada di Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di kota Makassar selama masa pandemi Covid-19
2. Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien yang ada di RSGMP UNHAS selama masa pandemi Covid-19
3. Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien yang ada di LADOKGI TNI-AL Yos Sudarso selama masa pandemi Covid-19
4. Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien yang ada di RSKDGM Provinsi SULSEL selama masa pandemi Covid-19

3.4 Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan, seperti :

1. Pengambilan data kuesioner hanya melalui googleform karena alasan pandemi.
2. Tidak membagi karakteristik pasien yang menerima layanan asuransi / BPJS dan pasien umum.