

# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP LOYALITAS PASIEN DENGAN KEPUASAN PASIEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

*by* Matheous Tamonsang

---

**Submission date:** 22-Jun-2023 12:13PM (UTC+0700)

**Submission ID:** 2120716748

**File name:** 8.\_2087-6895-1-SM.pdf (242.57K)

**Word count:** 4334

**Character count:** 29202

## **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP LOYALITAS PASIEN DENGAN KEPUASAN PASIEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

(Studi Pada Poliklinik Jantung RSUD Bakti Dharma Husada Surabaya)

**Matheous Tamonsang, SE., M.Si**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Wijaya Kusuma Surabaya  
e-mail: [tamonsangmatheous@gmail.com](mailto:tamonsangmatheous@gmail.com)

**Muhammad Dwi Apriliyanto**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Wijaya Kusuma Surabaya  
e-mail : [muhammaddwiapril94@gmail.com](mailto:muhammaddwiapril94@gmail.com)

### **ABSTRACT**

*The purpose of this study was to determine the effect of service quality and facilities on patient loyalty at the Heart Clinic at Bhakti Dharma Husada Hospital Surabaya with patient satisfaction as a moderating variable. In this study, sampling was carried out by non-probability sampling with a purposive sampling procedure, which means that the sampling technique is based on certain considerations. With a total sample of 82 people. Research data processing using data analysis respondents using path analysis (path analysis) with the help of SPSS 16. The results concluded that service quality has a significant effect on patient satisfaction, facilities have a significant effect on patient satisfaction, service quality partially has a significant effect on patient loyalty, facilities are Partial significant effect on patient loyalty, patient satisfaction partially significant effect on patient loyalty, patient satisfaction is not an intervening variable service quality and facilities variables on patient loyalty.*

**Keywords:** *Quality of Service, Facilities, Patient Satisfaction and Patient Loyalty*

### **ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap loyalitas pasien Poliklinik Jantung RSUD Bhakti Dharma Husada Surabaya dengan kepuasan pasien sebagai variabel moderasi. Dalam penelitian ini penentuan sampel dilakukan dengan metode penarikan sampel secara tidak acak (*non probability sampling*) dengan prosedur *purposive sampling*, yang artinya adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Dengan jumlah sampel sebanyak 82 orang. Pengolahan data penelitian menggunakan analisis data responden menggunakan analisis jalur (*path analysis*) dengan bantuan SPSS 16. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien, fasilitas berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien, kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien, kepuasan pasien bukan variabel intervening variabel kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap loyalitas pasien.

**Kata kunci :** Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Pasien Dan Loyalitas Pasien

2

### **PENDAHULUAN**

Rumah sakit sebagai institusi yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan mengalami perubahan, pada awal perkembangannya, rumah sakit adalah lembaga yang berfungsi sosial, tetapi dengan adanya rumah sakit swasta, menjadikan rumah sakit lebih mengacu sebagai suatu industri yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan dengan melakukan pengelolaan yang berdasar pada manajemen badan usaha. Seiring dengan itu, terjadi persaingan antara sesama rumah sakit baik rumah sakit milik pemerintah maupun rumah sakit milik swasta, semua berlomba-lomba untuk menarik konsumen agar menggunakan jasanya. Rumah sakit memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Paradigma baru pelayanan kesehatan mensyaratkan rumah sakit memberikan pelayanan berkualitas sesuai kebutuhan dan keinginan pasien dengan tetap mengacu pada kode etik profesi dan medis. Dalam perkembangan teknologi yang pesat dan persaingan yang semakin ketat, maka

rumah sakit dituntut untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanannya. Menurut Wyock (dalam Lovelock, 1988) yang dikutip oleh Tjiptono (2014) “kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan (*excellent*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen”. Memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik, bukanlah sesuatu yang mudah bagi pengelola rumah sakit karena pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit menyangkut kualitas hidup para pasiennya sehingga bila terjadi kesalahan dalam tindakan medis dapat berdampak buruk bagi pasien. Dampak tersebut dapat berupa sakit pasien bertambah parah, kecacatan bahkan kematian.

Berdasarkan pengamatan peneliti kepada beberapa tenaga medis Poliklinik Jantung RSUD Bhakti Dharma Husada Surabaya yang acuh terhadap pasien atau tidak menunjukkan empati pada pasien, kurang cepat dalam melayani pasien, sering penuhnya antrian online, hal tersebut menunjukkan bahwa kurangnya tenaga medis Poliklinik Jantung RSUD Bhakti Dharma Husada Surabaya dalam melayani pasien, sehingga peneliti ingin meneliti lebih lanjut tentang pengaruh kualitas layanan Poliklinik Jantung RSUD Bhakti Dharma Husada Surabaya. Selain meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien, rumah sakit juga memikirkan tentang fasilitas. Menurut Tjiptono (2014) fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas yang disediakan oleh Rumah Sakit merupakan sarana untuk melengkapi dan mendukung kelancaran aktivitas pasien dalam menikmati jasa yang diberikan. Lengkapnya fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien itu sendiri. Hal ini mengharuskan Rumah Sakit selaku salah satu penyedia jasa pelayanan kesehatan harus mempunyai strategi pemasaran yang tepat yaitu dengan meningkatkan fasilitas dan kualitas pelayanannya.

Berdasarkan pengamatan peneliti adanya beberapa fasilitas yang tidak berfungsi diantaranya CT-Scan, belum tersedianya fasilitas untuk operasi jantung, sehingga peneliti ingin meneliti lebih lanjut tentang pengaruh fasilitas di Poliklinik Jantung RSUD Bhakti Dharma Husada Surabaya.

Dokter, perawat, dan tenaga penunjang medis serta nonmedis yang bertugas di rumah sakit harus memahami cara melayani konsumennya dengan baik terutama kepada pasien dan keluarga pasien, karena pasien dan keluarga pasien adalah konsumen utama di rumah sakit. Kemampuan rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan pasien dapat diukur dari tingkat kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah respon berupa perasaan puas yang timbul karena pengalaman mengonsumsi suatu produk atau layanan, atau sebagian kecil dari pengalaman itu, (Buttle, 2007) dalam Sutrisno (2015). Pada umumnya pasien yang merasa tidak puas akan mengajukan komplain pada pihak rumah sakit. Komplain yang tidak segera ditangani akan mengakibatkan menurunnya kepuasan pasien terhadap kapabilitas pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut. Kepuasan konsumen telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen. Konsumen umumnya mengharapkan produk berupa barang atau jasa yang dikonsumsi dapat diterima dan dinikmati dengan pelayanan yang baik atau memuaskan. Dalam upaya menghasilkan yang baik secara berkelanjutan, orientasi rumah sakit perlu mengarah pada pasien yang adalah pembeli jasa pelayanan (Nurullah dkk, 2013). Salah satu kuncinya ialah berusaha memenuhi kebutuhan kesehatan pasien sehingga pasien puas dan gembira dengan pengalaman dirawat di rumah sakit tersebut. Pasien yang sudah puas perlu dipertahankan. Diperlukan faktor kuat untuk membuat loyal pasien yang puas, mempertahankannya menjadi pelanggan yang loyal.

4 Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka penulis akan melakukan penelitian mengenai ” **Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Pasien Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Poliklinik Jantung RSUD Bhakti Dharma Husada Surabaya)**”

#### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat diketahui permasalahan yang ada, yaitu:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Poliklinik Jantung RSUD Bhakti Dharma Husada Surabaya?
2. Apakah fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Poliklinik Jantung RSUD Bhakti Dharma Husada Surabaya?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien Poliklinik Jantung RSUD Bhakti Dharma Husada Surabaya?
4. Apakah fasilitas berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien Poliklinik Jantung RSUD Bhakti Dharma Husada Surabaya?

5. Apakah kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien Poliklinik Jantung RSUD Bhakti Dharma Husada Surabaya?
6. Apakah kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap loyalitas pasien dengan kepuasan pasien sebagai variabel intervening?

### Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan dalam rumusan masalah maka tujuan dari penelitian ini adalah

1. Untuk menguji dan menganalisis kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Poliklinik Jantung RSUD Bhakti Dharma Husada Surabaya.
2. Untuk menguji dan menganalisis fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Poliklinik Jantung RSUD Bhakti Dharma Husada Surabaya
3. Untuk menguji dan menganalisis kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien Poliklinik Jantung RSUD Bhakti Dharma Husada Surabaya
4. Untuk menguji dan menganalisis fasilitas berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien Poliklinik Jantung RSUD Bhakti Dharma Husada Surabaya
5. Untuk menguji dan menganalisis kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien Poliklinik Jantung RSUD Bhakti Dharma Husada Surabaya
6. Untuk menguji dan menganalisis kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap loyalitas pasien dengan kepuasan pasien sebagai variabel intervening.

### TINJAUAN PUSTAKA

#### Pengertian Kualitas Layanan

Menurut Parasuraman (2002) dalam (Sangadji dan Sopiah, 2013) mendefinisikan kualitas layanan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Sedangkan Menurut Wyock (dalam Lovelock, 1988) yang dikutip oleh Tjiptono (2014) "Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan (*excellent*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen".

#### Pengertian Fasilitas

Menurut Daradjat (2012) fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah upaya dan memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan. Sedangkan menurut Tjiptono (2014) fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen.

#### Pengertian Kepuasan Konsumen

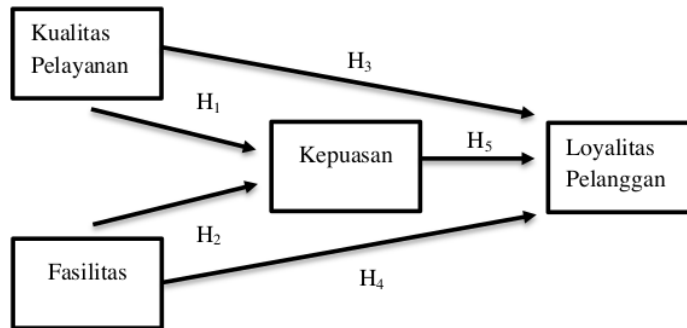
Menurut Westbrook & Reily yang dikutip oleh Tjiptono (2014) mendefinisikan kepuasan konsumen adalah respon emosional terhadap pengalaman-pengalaman berkaitan dengan produk atau jasa tertentu yang dibeli, gerai ritel, atau bahkan pola perilaku (seperti perilaku berbelanja dan perilaku pembeli), serta pasar secara keseluruhan. Respon emosional dipicu oleh proses evaluasi kognitif yang membandingkan persepsi (atau keyakinan) terhadap obyek, tindakan atau kondisi tertentu dengan nilai-nilai (atau kebutuhan, keinginan dan hasrat) individual. Kepuasan pasien adalah respon berupa perasaan puas yang timbul karena pengalaman mengonsumsi suatu produk atau layanan, atau sebagian kecil dari pengalaman itu, (Buttle, 2007: 29) dalam Sutrisno (2015).

#### Pengertian Loyalitas Pelanggan

Morais dalam Sangadji dan Shopiah (2013), menyatakan bahwa: "loyalitas konsumen adalah komitmen konsumen terhadap suatu merek toko, atau pemasok berdasarkan sikap yang sangat positif dan tercermin dalam pembelian ulang yang konsisten". Menurut Sutrisno (2015) loyalitas pasien adalah kondisi psikologis (*attitudinal dan behavioural*) yang berkaitan erat dengan sikap terhadap atribut-atribut produk atau layanan yang berbeda sehingga konsumen membentuk keyakinan dan memutuskan untuk melakukan pembelian berulang, pembelian antar lini produk dan jasa, merekomendasikan kepada orang lain dan menunjukkan kekebalan terhadap tarikan pesaing.



### Model Analisis



### Hipotesis Penelitian

- H1: Diduga kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Poliklinik Jantung RSUD Bhakti Dharma Husada Surabaya
- H2: Diduga fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Poliklinik Jantung RSUD Bhakti Dharma Husada Surabaya
- H3: Diduga kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien Poliklinik Jantung RSUD Bhakti Dharma Husada Surabaya
- H4: Diduga fasilitas berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien Poliklinik Jantung RSUD Bhakti Dharma Husada Surabaya
- H5: Diduga kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien Poliklinik Jantung RSUD Bhakti Dharma Husada Surabaya
- H6: Diduga kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien dengan kepuasan pasien sebagai variabel intervening

### METODE PENELITIAN

#### Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2018) populasi adalah sebagai berikut: "Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas; obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya". Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang berobat di Poliklinik Jantung RSUD Bhakti Dharma Husada Surabaya yang berjumlah 1744 orang pada bulan Agustus 2020.

Menurut Sugiyono (2018), sampel adalah sebagai berikut: "Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu". Penentuan jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2017), *purposive sampling* adalah sebagai berikut: "*Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu".

Karakteristik pengambilan sampel *purposive sampling* yaitu:

- Pasien Poliklinik Jantung RSUD Bhakti Dharma Husada Surabaya
- Pasien yang sudah berobat minimal 3 kali

Menurut Green (1991), dalam Koentjoro dan Subagio (2013) untuk mengetahui jumlah sampel untuk penelitian regresi, dapat menggunakan rumus  $50+8n$ , di mana  $n$  adalah jumlah variabel yang digunakan di dalam penelitian. Sehingga jumlah sampel pada penelitian ini adalah  $50+8(4) = 82$ , jadi dalam penelitian jumlah sampel sebanyak 82 responden

### Definisi Variabel Operasional

Adapun yang menjadi variabel-variabel dalam penelitian ini dapat didefinisikan secara operasional sebagai berikut

#### 1. Kualitas pelayanan ( $X_1$ )

Kualitas pelayanan adalah derajat dipenuhinya standar profesi dalam pelayanan pasien dan terwujudnya hasil-hasil yang diharapkan profesi maupun pasien yang menyangkut pelayanan, diagnosa, terapi, prosedur atau tindakan pemecahan masalah klinis (Sutrisno, 2015)

Variabel kualitas layanan diukur dengan menggunakan 8 (delapan) indikator (Garry dan Patrick (2006), dalam Sutrisno (2015) yaitu:

- 1) **Kompetensi Teknis** yaitu pengetahuan dan keahlian
- 2) Akses lokasi yang mudah dijangkau sarana transportasi
- 3) Efektivitas menunjukkan sampai seberapa jauh tercapainya suatu tujuan yang terlebih dahulu ditentukan
- 4) Hubungan antar manusia adalah suatu hubungan kemanusiaan yang harmonis.
- 5) Efisiensi adalah suatu ukuran keberhasilan sebuah kegiatan yang dinilai berdasarkan besarnya biaya.
- 6) Kelangsungan Pelayanan berarti pelanggan akan menerima pelayanan lengkap yang dibutuhkan.
- 7) Keamanan merupakan salah satu aspek penting dari sebuah sistem informasi
- 8) Kenyamanan sebagai suatu keadaan telah terpenuhinya kebutuhan dasar manusia yang bersifat individual

#### 2. Fasilitas ( $X_2$ )

Fasilitas adalah sarana-prasarana guna pelaksanaan fungsi yang lancar serta memberi kemudahan dalam bertransaksi yang disediakan oleh pemerintah maupun swasta pada masyarakat (Suharso dan Retnoningsih, 2006) dalam (Sharon dan Santoso, 2017)

Menurut Sharon dan Santoso (2017) indikator fasilitas ada empat, yaitu :

- a. Fasilitas lengkap
- b. Fasilitas berfungsi dengan optimal
- c. Fasilitas bersih dan terawat
- d. Kemudahan dalam menggunakan fasilitas.

#### 3. Kepuasan pasien ( $Z$ )

Kepuasan pasien adalah respon berupa perasaan puas yang timbul karena pengalaman mengonsumsi suatu produk atau layanan, atau sebagian kecil dari pengalaman itu, (Buttle, 2007: 29) dalam Sutrisno (2015).

Variabel kepuasan pasien ini secara operasional diukur dengan menggunakan 5 (lima) indikator yang dikembangkan oleh Hasan (2013:99) dalam Sutrisno (2015) yaitu:

- 1) *Serviceability* adalah kemudahan layanan atau perbaikan
- 2) *Courtesy* merupakan suatu tanggapan yang muncul pada saat seseorang berhubungan dengan orang lain
- 3) *Reliability* berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan
- 4) *Tangible* yaitu kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan terbaik bagi pelanggan
- 5) *Understanding the customer* yaitu memahami kebutuhan pelanggan

#### 4. Loyalitas pasien ( $Y$ )

Loyalitas pasien adalah kondisi psikologis (*attudinal dan behavioural*) yang berkaitan erat dengan sikap terhadap atribut-atribut produk atau layanan yang berbeda sehingga konsumen membentuk keyakinan dan memutuskan untuk melakukan pembelian berulang, pembelian antar lini produk dan jasa, merekomendasikan kepada orang lain dan menunjukkan kekebalan terhadap tarikan pesaing (Sutrisno, 2015).

Variabel loyalitas pasien diukur dengan menggunakan 5 (lima) indikator (Sutrisno, 2015) yaitu;

- a. Pembelian ulang, perilaku konsumen yang hanya membeli sebuah produk/jasa secara berulang-ulang.
- b. Rekomendasi ke orang lain (*refers others*), pelanggan bercerita hal-hal baik tentang perusahaan dan produknya kepada orang lain, teman dan keluarga yang jauh lebih persuasif dibanding iklan
- c. Membeli berbagai lini produk (*across product*), melakukan pembelian dengan perusahaan beberapa tahun mendatang

- d. Kekebalan terhadap pesaing (*immunity*), konsumen menolak untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan oleh pesaing
- e. Hambatan pindah, perusahaan menciptakan sebuah rintangan pada pelanggan untuk beralih pada perusahaan lainnya.

## PEMBAHASAN

### Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien.

Untuk variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05.. Artinya variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Z). Hasil ini menjelaskan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pasien pada Poliklinik Jantung RSUD Bhakti Dharma Husada Surabaya, maka kepuasan pasien akan meningkat.

Kualitas layanan dan kepuasan pelanggan adalah dua konsep yang berbeda namun saling berkaitan erat. Hal ini menyiratkan bahwa meningkatnya kepuasan pelanggan cenderung diikuti pula dengan meningkatnya persepsi positif terhadap kualitas layanan, dan sebaliknya. (Sureshchandar dikutip dalam Tjiptono & Diana 2015).

Hasil penelitian ini mendukung peneliti yang dilakukan oleh Ika Wahyu Wijayanti dan Wahyono (2015), Emi Setyowati dan Wiyadi (2016), Pramita Enggarwati, Sumiati, Sunaryo (2017), Diah Yulisetiari, Ketut Indraningrat, Hafifatul Hijriah (2018), Ritna Rahmawati Dewi (2016), Lyrrisa Gisela Sharon, Suryono Budi Santoso (2017), Natalia Retno Budi Utami (2019) dan Sutrisno (2015) dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan.

### Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien

Untuk variabel fasilitas ( $X_2$ ) signifikansi sebesar 0,032 yang lebih kecil dari 0,05.. Artinya variabel fasilitas ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Z). Hasil ini menjelaskan bahwa semakin bagus fasilitas yang dirasakan oleh pasien pada Poliklinik Jantung RSUD Bhakti Dharma Husada Surabaya, maka kepuasan pasien akan meningkat dikarenakan ada peningkatan dari fasilitas rumah sakit.

Fasilitas adalah alat pendukung yang dipakai perusahaan dengan tujuan menaikkan kepuasan pelanggan. Semakin bagus fasilitas yang disediakan untuk konsumen, maka akan meningkatkan kepuasan dari konsumen. Kotler (2011) berpendapat salah satu cara yang digunakan manajemen perusahaan khususnya yang memiliki hubungan langsung dengan kepuasan konsumen yaitu dengan menyediakan fasilitas terbaik untuk menarik serta menjaga konsumen. Maka dari itu Fasilitas termasuk sarana dan prasarana yang tergolong penting dalam upaya untuk meningkatkan kepuasan seperti kenyamanan pada pemakai jasa, memenuhi kebutuhan dan memberi kemudahan

Fasilitas adalah dimana kebutuhan dan harapan pelanggan, baik yang bersifat fisik maupun psikologis untuk memberikan kenyamanan (Tjiptono, 2014). Salah satu pendukung fasilitas dengan bentuk fasilitas fisik organisasi yang digunakan sebagai alat komunikasi pelayanan terhadap konsumen. Elemen dari desain fasilitas pelayanan meliputi elemen fisik seperti layout, kondisi fasilitas, kelengkapan, penggunaan teknologi sebagai sarana dalam pemberian jasa, dan dekorasi yang dirasakan atau didapat konsumen secara langsung

Hasil penelitian ini mendukung peneliti yang dilakukan oleh Lyrrisa Gisela Sharon, Suryono Budi Santoso (2017) dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan

### Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien

Untuk variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05.. Artinya variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien (Y). Hasil ini menjelaskan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pasien pada Poliklinik Jantung RSUD Bhakti Dharma Husada Surabaya, maka loyalitas pasien akan meningkat.

Menurut Hurryati (2014) "pelanggan yang loyal mempunyai peran yang sangat penting bagi perusahaan, karena loyalitas seorang pelanggan bisa meningkatkan laba dan mempertahankan eksistensi sebuah perusahaan". Menurut Griffin (2003) "konsep loyalitas pelanggan lebih banyak dikaitkan dengan perilaku dari pada sikap, pembelian oleh seorang pelanggan bisa dikatakan perilaku dan sikap adalah suatu persoalan yang diperlihatkan oleh seorang pelanggan setelah memakai produk atau jasa".

Hasil penelitian ini mendukung peneliti yang dilakukan oleh Ika Wahyu Wijayanti dan Wahyono (2015), Emi Setyowati dan Wiyadi (2016), Pramita Enggarwati, Sumiati, Sunaryo (2017), Diah Yulisetiari, Ketut Indraningrat, Hafifatul Hijriah (2018), Ritna Rahmawati Dewi (2016), Lyrrisa Gisela

Sharon, Suryono Budi Santoso (2017), Natalia Retno Budi Utami (2019) dan Sutrisno (2015) dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas.

#### **Pengaruh Fasilitas Terhadap Loyalitas**

Untuk variabel fasilitas ( $X_2$ ) signifikansi sebesar 0,026 yang lebih kecil dari 0,05. Artinya variabel fasilitas ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien ( $Y$ ). Hasil ini menjelaskan bahwa semakin bagus fasilitas yang dirasakan oleh pasien pada Poliklinik Jantung RSUD Bhakti Dharma Husada Surabaya, maka loyalitas pasien akan meningkat dikarenakan fasilitasnya sesuai dengan manfaat yang didapat oleh pasien

Menurut Lupiyoadi dan Hamdani, (2011) fasilitas adalah penampilan, kemampuan sarana prasarana dan keadaan lingkungan sekitarnya dalam menunjukkan eksistensinya kepada eksternal yang meliputi fasilitas fisik perlengkapan dan peralatan. Sehingga bisa memberikan kemudahan kepada para konsumen dalam melaksanakan aktivitas dan kegiatannya.

Hasil penelitian ini mendukung peneliti yang dilakukan oleh Lyrissa Gisela Sharon, Suryono Budi Santoso (2017) dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa fasilitas berpengaruh terhadap loyalitas

#### **Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien**

Untuk variabel kepuasan pasien ( $Z$ ) signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Artinya variabel kepuasan pasien ( $Z$ ) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien ( $Y$ ). Hasil ini menjelaskan bahwa semakin tinggi kepuasan pasien pada Poliklinik Jantung RSUD Bhakti Dharma Husada Surabaya, maka loyalitas pasien akan meningkat.

Pelanggan yang telah menggunakan sebuah produk berupa barang maupun jasa dapat menilai atau menentukan tingkat kepuasan terhadap penggunaan produk tersebut. Kepuasan pelanggan merupakan faktor penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan penyedia jasa karena kepuasan dapat membentuk sebuah loyalitas pelanggan terhadap penggunaan jasa tersebut (Kotler dan Armstrong, 2018).

Hasil penelitian ini mendukung peneliti yang dilakukan oleh Suwarni Septina Dwi Mayasari (2011), Ika Wahyu Wijayanti dan Wahyono (2015), Erni Setyowati dan Wiyadi (2016), Dewi Kurniawati Suharyono Andriani Kusumawati (2014), Pramita Enggarwati, Sumiati, Sunaryo (2017), Diah Yulisetiarni, Ketut Indraningrat, Hafifatul Hijriah (2018), Ritna Rahmawati Dewi (2016), Lyrissa Gisela Sharon, Suryono Budi Santoso (2017), Natalia Retno Budi Utami (2019) dan Sutrisno (2015) dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas

#### **Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pasien Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening.**

Hipotesis keenam dari penelitian ini, yaitu diduga kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien dengan kepuasan pasien sebagai variabel intervening tidak terbukti kebenarannya.

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut diketahui bahwa nilai pengaruh langsung sebesar 0,367 dan pengaruh tidak langsung sebesar 0,191, hal ini berarti bahwa nilai pengaruh langsung lebih besar dibandingkan nilai pengaruh tidak langsung. Hasil ini menunjukkan bahwa kepuasan konsumen ( $Z$ ) tidak berpengaruh signifikan antara kualitas pelayanan ( $X_1$ ) terhadap loyalitas pasien ( $Y$ ). Berdasarkan hasil perhitungan tersebut diketahui bahwa nilai pengaruh langsung sebesar 0,188 dan pengaruh tidak langsung sebesar 0,086, hal ini berarti bahwa nilai pengaruh langsung lebih besar dibandingkan nilai pengaruh tidak langsung. Hasil ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien ( $Z$ ) bukan sebagai variabel *intervening* dalam pengaruh antara fasilitas ( $X_2$ ) terhadap loyalitas pasien ( $Y$ ). Hal ini dikarenakan rekam medis pasien sudah terdata, dan apabila berobat di Rumah Sakit yang lain maka, pemeriksaan akan dimulai dari awal lagi

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **Simpulan**

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang diuraikan pada bab terdahulu diperoleh beberapa kesimpulan dari penelitian sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Sehingga hipotesis kesatu dapat diterima



2. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Sehingga hipotesis kedua dapat diterima
3. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Sehingga hipotesis ketiga dapat diterima
4. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Sehingga hipotesis keempat dapat diterima.
5. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Sehingga hipotesis kelima dapat diterima
6. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien bukan sebagai variabel *intervening* dalam pengaruh antara kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap terhadap loyalitas pasien. Sehingga hipotesis keenam tidak dapat diterima.

#### **Saran**

Dari hasil penelitian, pembahasan serta kesimpulan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, dapat diberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Saran Praktis
  - a. Sebaiknya Poliklinik Jantung RSUD Bhakti Dharma Husada Surabaya terus meningkatkan pelayanan diantaranya petugas medis lebih ramah dalam berkomunikasi dan lebih cepat dalam menangani pasien.
  - b. Sebaiknya Poliklinik Jantung RSUD Bhakti Dharma Husada Surabaya terus meningkatkan fasilitasnya diantaranya kebersihan ruang tunggu pasien, kebersihan toilet, memperbaiki alat penunjang medis yang tidak berfungsi, menambah fasilitas kesehatan yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien.
2. Saran Teoritis  
Berdasarkan hasil penelitian variabel kualitas pelayanan dan fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien, sebaiknya penelitian selanjutnya agar melakukan penelitian lebih lanjut terhadap faktor-faktor lain yang mempengaruhi loyalitas pasien, misalnya dengan promosi, tarif, ataupun prosedur administrasi

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Daradjat, Zakiah, 2012, *Ilmu Pendidikan Islam, Cet. X*, Jakarta: Bumi Aksara
- Dewi Kurniawati, Suharyono dan Andriani Kusumawati (2014) Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan KFC Cabang Kawi Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)/Vol. 14 No. 2 September*
- Diah Yulisetiarni, Ketut Indraningrat, Hafifatul Hijriah (2018) Pengaruh Nilai Pelanggan, Kualitas Layanan, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Penumpang Kereta Api Sri Tanjung Jember- Yogyakarta PT. KAI Daop IX Jember. *Seminar Nasional Manajemen dan Bisnis ke-3*
- Erni Setyowati dan Wiyadi (2016) Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Pemeditasi. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya Vol. 18, No. 2, Desember 2016*
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8). Cetakan ke VIII*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS Edisi 7*. Semarang: Penerbit Universitas Diponegoro
- Griffin, Jill. 2003. *Customer loyalty*. Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama
- Hurriyati Ratih 2014. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung : Alfabeta.
- Ika Wahyu Wijayanti dan Wahyono (2015) Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga Dan Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. *Management Analysis Journal 4 (1) ISSN 2252-6552*
- Irawan, H. (2009). 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Elex Media Komputindo. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, dan Akuntansi (JEBA) Volume 21 Nomor 01 Tahun 2019*

- Koentjoro, EM & Subagio, H (2013), 'Pengaruh Service Quality Terhadap Customer Satisfaction di Coffee Bean Galaxy Mall Surabaya', *Jurnal Manajemen Pemasaran, Vol.1, No.2, HH 1-6*
- Kotler dan Keller. 2014. *Buku Prinsip Prinsip Pemasaran By Philip Kotler Gary Armstrong Edisi 12 Jilid I&2. Edisi Ke 13. Jakarta: Erlangga*
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2018. *Principles of Marketing. Edisi 15 Global Edition. Pearson*
- Kotler, Philip. 2011. *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian. Jakarta : Penerbit Salemba Empat*
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller (2016). *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1. & 2. Jakarta: PT. Indeks*
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A, 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi. Kedua, Salemba Empat, Jakarta*
- Lyrissa Gisela Sharon, Suryono Budi Santoso 2017 Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Fasilitas, Citra Rumah Sakit, Kepuasan Pasien Dalam Rangka Meningkatkan Loyalitas Pasien (Studi Pada Pasien Rawat Inap RSUD Tugurejo Semarang). *Diponegoro Journal Of Management Volume 6, Nomor 3, Tahun 2017, Halaman 2*
- Murni *et al.*, 2018. *Metode Penelitian, FEUWKS, Surabaya*
- Natalia Retno Budi Utami (2019) *Pengaruh Kualitas Layanan Pasien Rawat Inap Terhadap Loyalitas Di Rumah Sakit Sekar Kamulyan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi. Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember Vol. 18, No. 2, Desember 2016*
- Pramita Enggarwati, Sumiati, Sunaryo (2017) Pengaruh Citra Merek, Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Konsumen (Studi Pada Butik Zoya Di Kota Malang). *Jurnal Bisnis dan Manajemen Vol. 4 No.1, Januari 2017*
- Ritna Rahmawati Dewi (2016) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Pengguna Bpjs Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*
- Sangadji, E.M., dan Sopiah. 2013. *Prilaku Konsumen : Pendekatan Praktis. Disertai : Himpunan Jurnal Penelitian. Yogyakarta: Penerbit Andi*
- Santoso, Singgih. 2012. *Panduan Lengkap SPSS Versi 20. Jakarta: PT Elex Media. Komputindo.*
- Srijani, N dan Achmad Sukma Hidayat. 2017. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Premiere Skin Center Madiun. *Jurnal Manajemen Pemasaran, Vol. 4, No. 1*
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta*
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta*
- Sutrisno (2015) Pengaruh Kualitas Layanan, dan Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Pasien dan Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Tingkat II Tentara Nasional Indonesia. *Jurnal Ilmu Ekonomi & Manajemen September 2015, Vol. 2 No.2*
- Suwarni dan Septina Dwi Mayasari (2011) Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Th. 16, No. 1, Maret 2011*
- Tjiptono Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa. Andi : Yogyakarta*
- Tjiptono Fandy dan Anastasia Diana. 2015. *Pelanggan Puas ? Tak Cukup. Yogyakarta. Andi*

# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP LOYALITAS PASIEN DENGAN KEPUASAN PASIEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

## ORIGINALITY REPORT

18%

SIMILARITY INDEX

18%

INTERNET SOURCES

11%

PUBLICATIONS

22%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	<a href="http://jurnal.untag-sby.ac.id">jurnal.untag-sby.ac.id</a> Internet Source	3%
2	<a href="http://ojs.stieamkop.ac.id">ojs.stieamkop.ac.id</a> Internet Source	3%
3	<a href="http://repository.unhas.ac.id">repository.unhas.ac.id</a> Internet Source	2%
4	<a href="http://unars.ac.id">unars.ac.id</a> Internet Source	2%
5	<a href="http://repository.untag-sby.ac.id">repository.untag-sby.ac.id</a> Internet Source	2%
6	<a href="http://etheses.uin-malang.ac.id">etheses.uin-malang.ac.id</a> Internet Source	2%
7	Submitted to Universitas Diponegoro Student Paper	2%
8	Submitted to Universitas Wijaya Kusuma Surabaya Student Paper	2%

---

Exclude quotes Off

Exclude matches < 2%

Exclude bibliography Off