

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap Rumah Sakit (RS) Bina Sehat Jember

(The Influence of Service Quality on Satisfaction and Loyalty Hospitalized Patients Bina Sehat Jember)

Lola Monica, Imam Suroso, Bambang Irawan

Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Jember (UNEJ)

Jln. Kalimantan 37, Jember 68121

E-mail: lolamonicaa.lm@gmail.com

Abstrak

Artikel ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh dimensi kualitas layanan terhadap kepuasan serta loyalitas pasien rawat inap RS Bina Sehat Jember. Pendekatan riset yang digunakan dalam artikel ini adalah penelitian kuantitatif. Populasi yang digunakan dalam artikel ini adalah seluruh pasien rawat inap RS Bina Sehat Jember. Sampel dipilih berdasarkan kriteria yang ditetapkan dengan teknik *purposive sampling* sehingga jumlah sampel dalam artikel sebanyak 125 responden. Metode analisis data yang digunakan dalam artikel ini adalah SEM (*Structural Equation Model*) dengan pendekatan konfirmatori. Hasil artikel menunjukkan bahwa *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien. Hasil tersebut dibuktikan dengan nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,050.

Kata Kunci: *assurance, empathy, kepuasan, loyalitas, tangible, reliability, responsiveness*

Abstract

This research aims to examine and analysis whether service quality dimentions influence satisfaction and loyalty of hospitalized patients Bina Sehat Jember. The research approach used in this study is a quatitative research approach. The population in this research is all hopitalized patients Bina Sehat Jember . Sample were choosed based to the fixed criteria with *purposive sampling* so that the selected number of sample as much as 125 respondents. The method of analysis data that is used in this research is SEM (*Structural Equation Model*) with *confirmatory approach*. The results of this research show that service quality gives a significant influence to the satisfaction and loyalty hospitalized patients Bina Sehat Jember. It showed by the significant value smaller than 0,050.

Keywords: *assurance, empathy, loyalty., reliability, responsiveness, satisfaction ,tangible.*

Pendahuluan

Beberapa tahun terakhir ini, industri rumah sakit mengalami perkembangan yang pesat. Rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan yang dikelola oleh pemerintah dan swasta yang pada mulanya mengedepankan aspek kemanusiaan dan sosial telah berubah menjadi salah satu bagian dari komoditas ekonomi dimana dalam pengelolaannya mulai memperhitungkan profitabilitas dalam bisnisnya. Saat ini, rumah sakit baik milik pemerintah maupun swasta berlomba-lomba memperbaiki mutu pelayanan pada konsumennya. Bustami (2011:16) mengemukakan bahwa mutu pelayanan kesehatan adalah kesesuaian pelayanan kesehatan dengan standar profesi dengan memanfaatkan sumber daya yang ada secara baik sehingga semua kebutuhan pelanggan dan tujuan untuk mencapai derajat kesehatan yang optimal dapat tercapai.

Adanya persaingan global diiringi dengan pengetahuan masyarakat yang semakin meningkat, membuat masyarakat menjadi lebih selektif dalam pemilihan suatu layanan jasa yang akan digunakannya, terlebih lagi dalam pemilihan layanan kesehatan, karena pada dasarnya manusia membutuhkan badan yang sehat untuk dapat menjalankan aktifitasnya. Meningkatnya kesadaran kesehatan pada

masyarakat dan bertambahnya kebutuhan akan layanan kesehatan, rumah sakit sebagai salah satu penyedia layanan kesehatan harus berfikir lebih keras untuk mencari cara agar bisa menarik hati calon pasien dan juga dapat membangun dan menjaga loyalitas pasien melalui kepuasan pasien menggunakan layanan kesehatan tersebut.

Rumah Sakit (RS) Bina Sehat merupakan salah satu rumah sakit swasta di Kabupaten Jember yang berada di Jalan Jayanegara Nomor 7 Kecamatan Kaliwates, Jember. Rumah sakit tersebut termasuk rumah sakit ber-type C dan sudah terakreditasi penuh, dalam upaya meningkatkan layanan kesehatan kepada masyarakat, RS Bina Sehat sebagai rumah sakit rujukan dari puskesmas di wilayah kabupaten Jember terus melakukan pembenahan. Hal ini sesuai dengan visinya, "Mewujudkan pelayanan kesehatan yang berkualitas sesuai kebutuhan dan kemampuan masyarakat dan perkembangan IPTEK (Ilmu Pengetahuan dan Teknologi) dilandasi dengan Iman dan Taqwa. Adapun misinya yaitu: membangun budaya pelayanan yang sempurna dalam penampilan, handal, tanggap, peka, tulus; menjadikan rumah sakit swasta kelas madya; menjadi sarana pendidikan dan pengembangan SDM (Sumber Daya Manusia) kesehatan.

Tidak dipungkiri bahwa masyarakat memiliki keputusan penilaian terhadap kualitas dan kinerja jasa pada tiap-tiap rumah sakit, yang tentu saja berbeda antara rumah sakit swasta dan pemerintah. Rumah sakit swasta cenderung memperhatikan kepuasan konsumen dibanding rumah sakit pemerintah, namun adanya pembagian kelas-kelas rawat inap menimbulkan permasalahan minor, dimana biasanya tenaga medis lebih mengutamakan dan lebih cepat menangani pasien pada ruang kelas I utama dibandingkan pada kelas I, II, dan III.

Berdasarkan data yang telah diuraikan, hipotesis yang akan diuji serta dianalisis dalam artikel ini ada sebelas yaitu, *tangible* (bukti fisik) berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien (H_1), hipotesis ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rinala *et al.* (2013) dan Soenaryo (2015) *reliability* (keandalan) berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien (H_2), hipotesis ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Munawaroh (2000) dan Kereta (2014). *responsiveness* (keandalan) berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien (H_3), hipotesis ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nelwan *et al.* (2012), Jessica Lauw dan Yohanes Sondang Kunto (2013). *assurances* (jaminan) berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien (H_4), hipotesis ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Utama (2012), Aryani dan Rosinta (2010). *emphaty* (empati) berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien (H_5), hipotesis ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Imroatul Hasanah dan Octarina Dina Pratiwi (2015). Kepuasan berpengaruh positif terhadap loyalitas (H_6), hipotesis ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Maria Magdalena (2014) dan Fony Pangandaheng (2015). *tangible* (bukti fisik) berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien (H_7), hipotesis ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Cornelia *et al.* (2008). *reliability* (keandalan) berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien (H_8), hipotesis ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Aryani dan Rosinta. (2010) dan Fatona (2010). *responsiveness* (daya tanggap) berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien (H_9), hipotesis ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Apriliani dan Edwar (tidak ada tahun), Gunawan dan Djati (2011). *assurances* (jaminan) berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien (H_{10}), hipotesis ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Widyawati (2011). *emphaty* (empati) berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien (H_{11}), hipotesis ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Triastity dan Triyaningsih (2013).

Rumusan masalah dalam artikel ini adalah apakah *tangible* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap RS Bina Sehat? Apakah *reliability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap RS Bina Sehat? Apakah *responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap RS Bina Sehat. Apakah *assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap RS Bina Sehat? Apakah *emphaty* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap RS Bina

Sehat? Apakah kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien rawat inap RS Bina Sehat? Apakah *tangible* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien rawat inap RS Bina Sehat? Apakah *reliability* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien rawat inap RS Bina Sehat? Apakah *responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien rawat inap RS Bina Sehat? Apakah *assurance* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien rawat inap RS Bina Sehat? Apakah *emphaty* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien rawat inap RS Bina Sehat?

Artikel ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis apakah *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* mempengaruhi kepuasan konsumen dan loyalitas pasien rawat inap RS Bina Sehat Jember.

Metode Penelitian

Rancangan atau Desain Penelitian

Rancangan penelitian yang digunakan dalam artikel ini adalah *explanatory research*. Artikel ini memiliki tujuh variabel yang akan diuji keterkaitannya yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, kepuasan dan loyalitas.

Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam artikel ini adalah data kualitatif yaitu berupa tta pasien rawat inap RS Bina Sehat dan gambaran umum hasil observasi pada RS Bina Sehat serta hasil wawancara dengan responden dan data kuantitatif yaitu berupa hasil kuesioner yang dibagikan pada pasien rawat inap RS Bina Sehat Jember. Sumber data yang digunakan dalam artikel ini adalah data primer yaitu berupa hasil kuesioner yang diberikan kepada pasien rawat inap RS Bina Sehat Jember dan data sekunder yaitu berupa jurnal, literatur, beserta penelitian sebelumnya.

Populasi dan Sampel

Populasi yang digunakan dalam artikel ini adalah seluruh pasien rawat inap RS Bina Sehat Jember yaitu meliputi kelas I Utama, Kelas I, Kelas II, dan Kelas III. Artikel ini menggunakan teori Ferdinand (2006: 58) dalam menentukan jumlah sampel yaitu tergantung pada jumlah indikator dikali 5 sampai 10 sehingga sampel yang digunakan dalam artikel ini berjumlah 125 responden dengan teknik pengampilan *purposive sampling*.

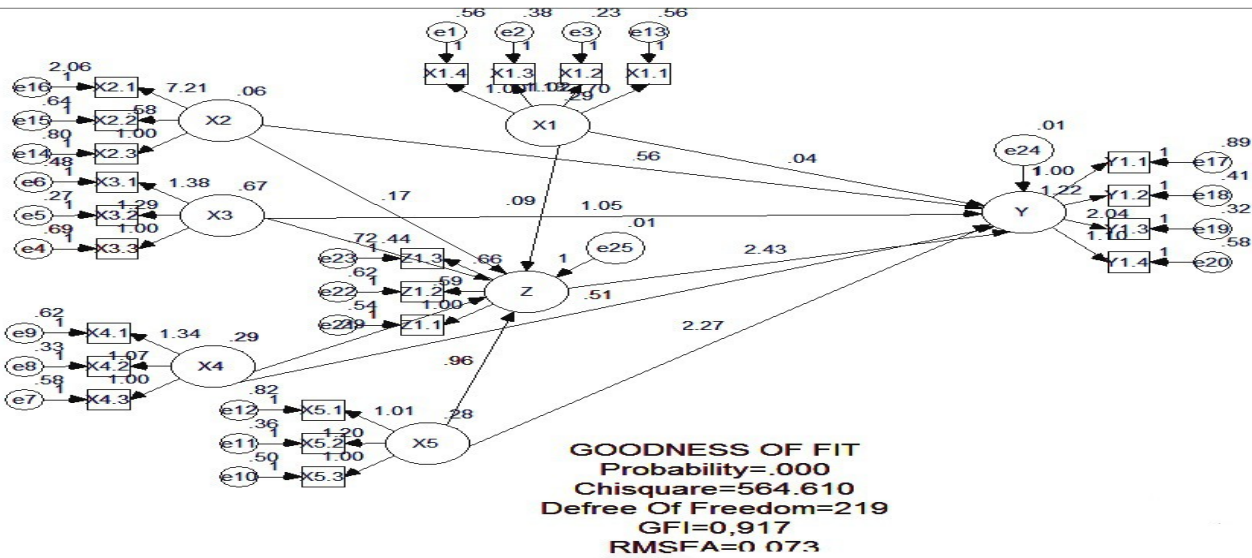
Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam artikel ini adalah menggunakan SEM (*Struqtural Equation Model*) dengan pendekatan konfirmatori. Program yang digunakan sebagai alat estimasi adalah program AMOS.

Hasil Penelitian

Struqtural Equation Modeling (SEM)

Hasil pengujian *Struqtural Equation Model* (SEM) dengan program AMOS 5 memberikan hasil model persamaan struktural yang menunjukkan hubungan antar variabel seperti yang disajikan dalam gambar berikut ini.



Gambar 1. Hasil Diagram Jalur
 Sumber: data primer, 2016.

Tabel 2. Hipotesis Penelitian

Pengujian model pada SEM bertujuan untuk melihat kesesuaian model. Hasil pengujian kesesuaian model dalam artikel ini seperti berikut ini.

Uji Kausalitas

Tabel 1. Hasil Pengujian Kausalitas

Hipotesis	Koefisien Jalur	CR	Probabilitas	Keterangan
Z ← X1	0,094	0,666	0,006	Signifikan
Z ← X2	0,171	1,015	0,031	Signifikan
Z ← X3	0,44	3,532	0,00	Signifikan
Z ← X4	0,287	1,494	0,013	Signifikan
Z ← X5	0,961	3,181	0,001	Signifikan
Y ← Z	2,429	0,154	0,00	Signifikan
Y ← X1	0,035	0,023	0,002	Signifikan
Y ← X2	0,562	0,210	0,034	Signifikan
Y ← X3	1,054	0,153	0,0078	Signifikan
Y ← X4	0,507	0,111	0,012	Signifikan
Y ← X5	2,27	0,146	0,04	Signifikan

Sumber: data primer, 2016.

Berdasarkan Tabel 1, diketahui bahwa *tangible* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan, *reliability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan, *responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan, *assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan, *emphaty* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan, kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas, *tangible* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas, *reliability* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas, *responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas, *assurance* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas, *emphaty* berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas, karena nilai pada *Critical Ratio* lebih dari nilai kritisnya pada tingkat signifikansi 0,05 dan nilai probabilitasnya lebih kecil dari α (0,05) dan besarnya hubungan antar variabel bisa dilihat pada kolom koefisien jalur, maka dari itu hasil pengujian hipotesis dalam artikel ini adalah sebagai berikut.

No	Hipotesis Penelitian	Keterangan
1	<i>Tangible</i> berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap RS Bina Sehat	Diterima
2	<i>Reliability</i> berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap RS Bina Sehat	Diterima
3	<i>Responsiveness</i> berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap RS Bina Sehat	Diterima
4	<i>Assurance</i> berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap RS Bina Sehat	Diterima
5	<i>Emphaty</i> berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap RS Bina Sehat	Diterima
6	Kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien rawat inap RS Bina Sehat	Diterima
7	<i>Tangible</i> berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien rawat inap RS Bina Sehat	Diterima
8	<i>Reliability</i> berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien rawat inap RS Bina Sehat	Diterima
9	<i>Responsiveness</i> berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien rawat inap RS Bina Sehat	Diterima
10	<i>Assurance</i> berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien rawat inap RS Bina Sehat	Diterima
11	<i>Emphaty</i> berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien rawat inap RS Bina Sehat	Diterima

Sumber: data primer, 2016.

Berdasarkan Tabel 2, diketahui bahwa *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien.

Pembahasan

Pengaruh *Tangible* Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel *tangible* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien RS Bina Sehat dengan nilai signifikansi dapat dilihat pada Tabel 1 dimana probabilitas variabel *tangible* 0,006 yaitu lebih kecil dari 0,05, sehingga hipotesis pertama yang menyatakan *tangible* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap RS Bina Sehat diterima. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin bagus *tangible* dalam menunjukkan eksistensinya maka akan meningkatkan kepuasan pasien RS Bina Sehat. Hasil artikel ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Rinala *et al.* (2013) dan Soenaryo (2015) bahwa *tangible* atau bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Pengaruh *Reliability* Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel *reliability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien RS Bina Sehat dengan nilai signifikansi dapat dilihat pada Tabel 1 dimana probabilitas variabel *reliability* 0,031 yaitu lebih kecil dari 0,05, sehingga hipotesis kedua yang menyatakan *reliability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap RS Bina Sehat diterima. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik *reliability* maka akan meningkatkan kepuasan pasien RS Bina Sehat. Hasil artikel ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Munawaroh (2000) membuktikan bahwa keandalan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Kereta (2014) juga melakukan penelitian dan didapatkan hasil bahwa keandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Pengaruh *Responsiveness* Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel *responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien RS Bina Sehat dengan nilai signifikansi dapat dilihat pada Tabel 1 dimana probabilitas variabel *responsiveness* 0,00 yaitu lebih kecil dari 0,05, sehingga hipotesis ketiga yang menyatakan *responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap RS Bina Sehat diterima. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik *responsiveness* maka akan meningkatkan kepuasan pasien RS Bina Sehat. Hasil artikel ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nelwan *et al.* (2012) bahwa daya tanggap mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Jessica Lauw dan Yohanes Sondang Kunto (2013) melakukan penelitian serupa dengan hasil daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Pengaruh *Assurance* Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel *assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien RS Bina Sehat dengan nilai signifikansi dapat dilihat pada Tabel 1 dimana probabilitas variabel *assurance* 0,013 yaitu lebih kecil dari 0,05, sehingga hipotesis keempat yang menyatakan *assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap RS Bina Sehat diterima. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik *assurance* maka akan meningkatkan

kepuasan pasien RS Bina Sehat. Hasil artikel ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Utama (2012) menyebutkan bahwa jaminan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Aryani dan Rosinta (2010) juga melakukan penelitian serupa dengan hasil jaminan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

Pengaruh *Empathy* Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel *emphaty* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien RS Bina Sehat dengan nilai signifikansi dapat dilihat pada Tabel 1 dimana probabilitas variabel *emphaty* 0,001 yaitu lebih kecil dari 0,05, sehingga hipotesis kelima yang menyatakan *emphaty* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap RS Bina Sehat diterima. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik *emphaty* maka akan meningkatkan kepuasan pasien RS Bina Sehat. Hasil artikel ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Imroatul Hasanah dan Octarina Dina Pratiwi (2015) menunjukkan bahwa *emphaty* berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien

Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien RS Bina Sehat dengan nilai signifikansi dapat dilihat pada Tabel 1 dimana probabilitas variabel kepuasan 0,00 yaitu lebih kecil dari 0,05, sehingga hipotesis keenam yang menyatakan kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien rawat inap RS Bina Sehat diterima. Hasil artikel ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Maria Magdalena (2014) bahwa kepuasan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Fony Pangandaheng (2015) juga menemukan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Pengaruh *Tangible* Terhadap Loyalitas Pasien

Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel *tangible* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien RS Bina Sehat dengan nilai signifikansi dapat dilihat pada Tabel 1 dimana probabilitas variabel *tangible* 0,002 yaitu lebih kecil dari 0,05, sehingga hipotesis ketujuh yang menyatakan *tangible* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien rawat inap RS Bina Sehat diterima. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik *tangible* atau bukti fisik RS Bina Sehat maka akan meningkatkan loyalitas pasien RS Bina Sehat. Hasil artikel ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Cornelia *et al.* (2008) menyebutkan bahwa *tangible* (bukti fisik) mempunyai pengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan.

Pengaruh *Reliability* Terhadap Loyalitas Pasien

Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel *reliability* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien RS Bina Sehat dengan nilai signifikansi dapat dilihat pada Tabel 1 dimana probabilitas variabel *reliability* 0,034 yaitu lebih kecil dari 0,05, sehingga hipotesis kedelapan yang menyatakan *reliability* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien rawat inap RS Bina Sehat diterima. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik *reliability* atau keandalan RS Bina Sehat maka akan meningkatkan

loyalitas pasien RS Bina Sehat. Hasil artikel ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Aryani dan Rosinta. (2010) menyebutkan bahwa *reliability* (keandalan) mempunyai pengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Fatona (2010) juga melakukan penelitian serupa dengan hasil keandalan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan.

Pengaruh *Responsiveness* Terhadap Loyalitas Pasien

Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel *responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien RS Bina Sehat dengan nilai signifikansi dapat dilihat pada Tabel 1 dimana probabilitas variabel *responsiveness* 0,007 yaitu lebih kecil dari 0,05, sehingga hipotesis kesembilan yang menyatakan *responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien rawat inap RS Bina Sehat diterima. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik *responsiveness* atau daya tanggap RS Bina Sehat maka akan meningkatkan loyalitas pasien RS Bina Sehat. Hasil artikel ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Apriliani dan Edwar (tidak ada tahun) menyebutkan bahwa *responsiveness* (daya tanggap) mempunyai pengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Gunawan dan Djati (2011) juga melakukan penelitian serupa dengan hasil daya tanggap berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan.

Pengaruh *Assurance* Terhadap Loyalitas Pasien

Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel *assurance* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien RS Bina Sehat dengan nilai signifikansi dapat dilihat pada Tabel 1 dimana probabilitas variabel *assurance* 0,012 yaitu lebih kecil dari 0,05, sehingga hipotesis kesepuluh yang menyatakan *assurance* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien rawat inap RS Bina Sehat diterima. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik *assurance* atau daya tanggap RS Bina Sehat maka akan meningkatkan loyalitas pasien RS Bina Sehat. Hasil artikel ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Widyawati (2011) menyebutkan bahwa *assurance* (jaminan) mempunyai pengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan.

Pengaruh *Empathy* Terhadap Loyalitas Pasien

Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel *emphaty* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien RS Bina Sehat dengan nilai signifikansi dapat dilihat pada Tabel 1 dimana probabilitas variabel *emphaty* 0,04 yaitu lebih kecil dari 0,05, sehingga hipotesis kesebelas yang menyatakan *emphaty* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien rawat inap RS Bina Sehat diterima. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik *emphaty* atau daya tanggap maka akan meningkatkan loyalitas pasien RS Bina Sehat. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Triastity dan Triyaningsih (2013) empati berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kesimpulan dan Keterbatasan

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan maka kesimpulan dari artikel ini adalah bahwa *tangible*,

reliability, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan serta loyalitas pasien Bina Sehat. Kesimpulan ini menerima hipotesis penelitian yang diajukan dalam artikel ini.

Keterbatasan

Berdasarkan hasil artikel, beberapa keterbatasan yang dapat diajukan adalah yang pertama objek penelitian hanya ditujukan kepada pasien rawat inap RS Bina Sehat. Hasil penelitian ini tidak dapat digeneralisasi untuk kasus di luar objek penelitian, karena setiap objek memiliki karakteristik yang berbeda satu dengan yang lainnya. Penelitian mendatang diharapkan dapat memperluas ruang lingkup objeknya, tidak terbatas pada satu jenis rumah sakit saja tetapi juga mencakup layanan kesehatan lainnya. Kedua asih banyak variabel yang dapat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pasien selain dimensi kualitas pelayanan. Penelitian mendatang diharapkan dapat menambah jumlah variabel penelitian yang dipergunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien, seperti: kepercayaan, citra, strategi, dll.

Daftar Pustaka

- Apriliani dan Edwar. (tidak ada tahun). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Klinik Kecantikan Rumah Cantik Alamanda Krian. *Jurnal. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya*. www.ejournal.unesa.ac.id/article/10985/54/article.pdf. diakses pada tanggal 24 Maret 2016
- Aryani, Dwi., Rosinta, Febrina. 2010. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan KFC Studi Kasus pada Mahasiswa FISIP UI. *Jurnal Ilmu Adminitrasi dan Organisasi*. Vol. 17 No. 2. ISSN 0854-3844. www.jurnal.ui.ac.id/index.php/jbb/article/view/632/617. diakses pada tanggal 24 Maret 2016
- Bustami MS, 2011. **Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya**. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Cornelia, Ellys., Kartika, Endo Wiaya. 2008. Analisa Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan di Laundry 5ASEC Surabaya. *Jurnal Manajemen Perhotelan*. Vol.4 No.2. September 2008:45-57. www.jurnalperhotelan.petra.ac.id/index.php/hot/article/download/18423/18240 . diakses pada tanggal 24 Maret 2016
- Fatona, Siti. 2010. Kualitas Jasa Yang Mempengaruhi Loyalitas Dan Relevansinya Terhadap Kepuasan. *Jurnal Dinamika Manajemen*. Vol. 1 No.1. ISSN 2086-0668. www.digilib.stie-aub.ac.id/gdl.php?mod=browse&node=6&newtheme=gray . Diakses pada tanggal 24 Maret 2016
- Ferdinand, A. 2006. **Structural Equation Modeling dalam Penelitian Manajemen**. Edisi 2. Semarang: Badang Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gunawan, Ketut., Djati, Sundring Pantja. 2011. Kualitas Layanan dan Loyalitas Pasien (Studi Pada Rumah Sakit Umum Swasta Di Kota Singaraja-Bali). *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. Vol. 13 No. 1. www.jurnalmanajemen.petra.ac.id/index.php/man/article/view/18242 . diakses pada tanggal 25 Maret 2016
- Imroatul Hasanah dan Octarina Dina Pertiwi. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen RS St. Elisabeth Semarang. *Jurnal*. Vol. 12 No. 2. ISSN 1695-928X.. www.jurnal.widyamangala.ac.id > Home > Vol 12, No 2 (2010) > Khasanah. diakses pada tanggal 26 Maret 2016
- Jesicca Lauw dan Yohanes Sondang Kunto. 2013. Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di The Light Cup Café Surabaya Town Square Dan The Square Surabaya. *Jurnal*

Manajemen Pemasaran. Vol. 1 No.1.

www.studentjournal.petra.ac.id/index.php/manajemen-pemasaran/article/view/182. 2, No 2 (2010) › Khasanah. diakses pada tanggal 26 Maret 2016

- Kereta, Laurensius Boro. 2014. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Flores Timur. *Jurnal Administrasi Publik dan Birokrasi*. Vol. 1 No. 3. Th 2014.
www.pasca.ut.ac.id/journal/index.php/JAPB/article/view/69. 2, No 2 (2010) › Khasanah. diakses pada tanggal 26 Maret 2016
- Magdalena, Maria. 2014. Pengaruh Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah KPR BTN pada PT. Bank Tabungan Negara TBK. Cabang Padang. *Jurnal KBP*, Vol 2. No. 2.
www.akbpstie.ac.id/cmsz/medias/file/6.%20maria%20magdalena.pdf. 2, No 2 (2010) › Khasanah. diakses pada tanggal 26 Maret 2016
- Munawaroh, Munjiati. 2000. Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pada Industri Pendidikan Di Yogyakarta. *Jurnal Siasat Bisnis*. Edisi No.5. Vol.2 Th 2000.
www.researchgate.net/.../267402783. 2, No 2 (2010) › Khasanah. diakses pada tanggal 26 Maret 2016
- Nelwan et al. 2012. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Manado. *Jurnal Adminitrasi Bisnis*.
www.ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jab/article/download/11283/10873. 2, No 2 (2010) › Khasanah. diakses pada tanggal 27 Maret 2016
- Pangdaheng, Fony. 2015. Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Hadji Kalla Palu. *E-Jurnal Katalogis*. Vol.3 No.2. ISSN:2302-2019.
www.jurnal.untad.ac.id/jurnal/index.php/Katalogis/article/download/4340/3253. diakses pada tanggal 27 Maret 2016
- Rinala et al. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa Pada Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali. *Jurnal. Program Studi Administrasi Pendidikan*. Volume 4. Th 2013. www.pasca.undiksha.ac.id/e-journal/index.php/jurnal_ap/article/view/916. diakses pada tanggal 27 Maret 2016
- Soenaryo, Jason. 2015. Analisis Pengaruh *Responsiveness, Reliability, Assurance, Emphaty*, dan *Tangible* Agen PT AJ Sequislife Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Cabang Surabaya-Trusty. *Jurnal. AGORA* Vol. 3. No. 1.
www.studentjournal.petra.ac.id/index.php/manajemen-bisnis/article/view/2711. diakses pada tanggal 27 Maret 2016
- Triastity, Rahayu., Triyaningsih. 2013. Pengaruh *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance*, dan *Emphaty* Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Konsumen Rumah di CV satria Graha Gedongan, Colomadu, Karanganyar. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*. Vol. 13 No.12. www.download.portalgaruda.org/article.php?article=115198&val=5259. diakses pada tanggal 27 Maret 2016
- Utama, Agung. 2003. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Cakra Husada Klaten. *Jurnal OPSI*. Vol. 1 No.2. ISSN1693-2102.
<http://staff.uny.ac.id/sites/default/files/penelitian/Agung%20Utama.%20SE.%20M.Si./Kualitas%20Pelayanan%20RS%20Cakra%20Husada.pdf>. diakses pada tanggal 27 Maret 2016
- Widyawati, Nurul. 2011. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Supermarket Papaya Darmo Surabaya. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Bisnis, dan Sektor Publik*. Vol. 7 No.3. ISSN-1829-9857. diakses pada tanggal 27 Maret 2016
www.jurnal.stiesia.ac.id/article/download_selection_article/2/20130618003/1. diakses pada tanggal 27 Maret 2016