

# **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN, CITRA DAN LOYALITAS PASIEN**

**(Studi pada Unit Rawat Jalan Rsud Mampang Prapatan Jakarta Selatan)**

Indria Sukma Sektiyaningsih<sup>1</sup>, Arif Haryana<sup>2</sup>, Sylvia Sari Rosalina<sup>3</sup>

Ilmu Administrasi Niaga, Universitas Respati Indonesia<sup>1,2</sup>

Ilmu Administrasi Bisnis Universitas 17 Agustus 45 Jakarta<sup>3</sup>

(indriasukma2017@gmail.com)

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, pengaruh kualitas pelayanan terhadap citra rumah sakit, pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien, pengaruh kepuasan pelanggan terhadap citra rumah sakit, pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pasien dan pengaruh citra rumah sakit terhadap loyalitas pasien pada unit rawat jalan RSUD Mampang Prapatan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Data diperoleh melalui kuesioner dengan skala likert yang disebarkan kepada responden pada unit rawat jalan RSUD Mampang Prapatan sebanyak 323 orang. Penentuan sampel responden dilakukan secara *purposive sampling*. Analisis data menggunakan *SEM* dengan program *AMOS* versi 24. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan, kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap citra rumah sakit, kualitas pelayanan berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap loyalitas pasien, kepuasan pelanggan berpengaruh positif tidak signifikan terhadap citra rumah sakit, kepuasan pelanggan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap loyalitas pasien, citra berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien.

**Kata Kunci:** kualitas pelayanan, kepuasan, citra dan loyalitas

---

Info Artikel : Submit Maret 2019

: Revisi April 2019

: Diterima Mei 2019

## PENDAHULUAN

UUD 1945 pasal 28 H ayat (1) menyatakan bahwa setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan, kemudian dalam pasal 34 ayat (3) dinyatakan negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak. Berdasarkan amanat yang terdapat dalam undang-undang tersebut maka pemerintah berkewajiban untuk menyediakan fasilitas pelayanan kesehatan dengan mendirikan rumah sakit yang berkualitas. Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat (UU No. 44, 2009).

Pertumbuhan rumah sakit kelas D di DKI Jakarta dari tahun 2013 sampai tahun 2017 peningkatan yang sangat pesat, dari 2 RSUD kelas D pada tahun 2013 menjadi 25 RSUD kelas D pada tahun 2017 (Data rumah sakit *online*, 2018). Rumah Sakit Kelas D semakin banyak dan persaingannya pun semakin meningkat. Adanya persaingan tersebut menuntut rumah sakit pemerintah daerah harus memiliki keunggulan kompetitif agar dapat menjadi pilihan utama bagi masyarakat dalam hal pelayanan kesehatan. Kemampuan dalam menciptakan keunggulan kompetitif pada akhirnya dapat dimanfaatkan untuk memperkuat posisi dalam persaingan jangka panjang (Ciptani, 2000). Salah satu cara untuk menciptakan keunggulan kompetitif adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Seperti yang diungkapkan oleh Anggasta, *et al* (2013) kualitas pelayanan menjadi salah satu tolok ukur keberhasilan pemerintah dalam penyelenggaraan kegiatan pemerintahan. Semakin baik kualitas pelayanan, semakin tinggi kepuasan masyarakat. Menurut Parasuraman, *et al* (1998) penilaian pasien terhadap kualitas ditentukan oleh dua hal, yaitu harapan pasien terhadap kualitas (*expected quality*) dan persepsi pasien atas kualitas (*perceived quality*). Terdapat lima dimensi kualitas jasa *SERVQUAL* (*Service Quality*) (Parasuraman *et al.*, 1998) yaitu: *tangibles* atau bukti fisik, *reliability* atau kehandalan, *responsiveness* atau ketanggapan, *assurance* atau jaminan dan kepastian dan *emphaty*. Kualitas pelayanan sangatlah penting yang dapat dipengaruhi oleh harapan, proses dan *output* yang berkualitas. Pelayanan yang baik dapat dijadikan sebagai modal untuk menarik minat konsumen (Tjiptono, 2000). Kepuasan pasien adalah kebutuhan mendasar bagi penyedia layanan kesehatan.

Trend kunjungan pasien di RSUD Mampang Prapatan berfluktuatif dari tahun ke tahun. Data kunjungan pasien di RSUD Mampang Prapatan dari tahun 2015 – 2017 dapat ditunjukkan pada Tabel 1.

**Tabel 1. Data Kunjungan Pasien RSUD Mampang Prapatan Tahun 2015 sampai 2017**

NO.	PELAYANAN	TAHUN 2015	TAHUN 2016	TAHUN 2017
A.	Rawat Jalan			
1	Poli Umum	4.335	3.992	1.376
2	Poli Obsgyn	692	2.572	4.088
3	Poli Anak	1.095	4.769	4.317
4	Poli Penyakit Dalam	555	7.067	8.510
5	Poli Gigi	1.213	1.429	1.615
6	Poli THT	0	1.033	1.469
7	Poli Bedah	0	531	1.230
8	Poli Jiwa	0	352	1.206
9	Poli Gizi	72	337	369
10	Poli Syaraf	0	380	2.638
11	TB DOT	0	527	2.297
12	Poli Paru	0	0	1.437
13	Poli Kulit & Kelamin	0	0	929
14	Poli Fisioterapi	0	0	1.076
B.	Kamar Operasi	0	4	120
C.	IGD 24 Jam	5.465	12.030	16.539
D.	Rawat Inap Umum			
1	ANAK	170	667	650
2	DEWASA	187	513	483
	Rawat Inap Bersalin/RB			
1	IBU	165	390	436
2	BAYI	63	194	227
E.	Rawat Inap Khusus			
1	Perinatologi	0	42	105
2	HCU	0	0	34
F.	Laboratorium	8.384	17.772	20.717
G.	Radiologi	1.438	2.156	4.460
<b>TOTAL</b>		<b>23.834</b>	<b>56.757</b>	<b>76.328</b>

Sumber : Laporan Tahunan RSUD Mampang Prapatan, 2017

Berdasarkan Tabel 1. dapat diketahui bahwa pada tahun 2017 terdapat penurunan kunjungan pada poli umum dan poli anak. Tahun 2016 kunjungan di poli umum menurun sebesar 343 pasien atau 7,91% dari tahun 2015 dan pada tahun 2017 mengalami penurunan lagi

sebesar 2.616 pasien atau 190,12% dari tahun 2016. Pada poli anak tahun 2016 jumlah kunjungan mengalami peningkatan sebesar 335,53% dibandingkan tahun 2015, hal ini dikarenakan adanya penambahan dokter spesialis anak dari dua menjadi tiga dan dibukanya dua shift pelayanan poli anak pagi dan sore. Pada tahun 2017 kunjungan di poli anak mengalami penurunan sebesar 10,47%. Begitu pula dengan kunjungan pasien Rawat Inap Anak dan Rawat Inap Dewasa. Jumlah kunjungan pasien di rawat inap anak dari tahun 2016 mengalami kenaikan sebesar 292 % namun pada tahun 2017 mengalami penurunan sebesar 2,55%. Jumlah kunjungan pasien di rawat inap dewasa tahun 2016 mengalami kenaikan sebesar 172 % namun pada tahun 2017 mengalami penurunan sebesar 5,46%.

Menurut UU No. 24 tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) menyatakan bahwa seluruh warga negara harus memiliki BPJS dan setiap orang, selain pemberi kerja, pekerja dan penerima bantuan iuran, yang memenuhi persyaratan kepesertaan dalam program jaminan sosial wajib mendaftarkan dirinya dan anggota keluarganya sebagai peserta kepada BPJS sesuai dengan program jaminan sosial yang diikuti. Adanya undang-undang yang mewajibkan seluruh warga negara memiliki BPJS ini menjadi cambuk bagi RSUD Mampang Prapatan untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan, kepuasan, citra rumah sakit dan loyalitas untuk menarik minat pasien agar berkunjung dan sebagai fasilitas kesehatan pilihan utama bagi masyarakat.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, pengaruh kualitas pelayanan terhadap citra rumah sakit, pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien, pengaruh kepuasan pelanggan terhadap citra rumah sakit, pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pasien dan pengaruh citra rumah sakit terhadap loyalitas pasien pada unit rawat jalan RSUD Mampang Prapatan.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan sumbang saran dalam memperbaiki kualitas pelayanan, kelengkapan fasilitas-fasilitas pelayanan sehingga tercapai kepuasan pelanggan, menciptakan citra baik dan loyalitas pasien terhadap RSUD Mampang Prapatan. Penelitian ini juga diharapkan dapat memperluas informasi ilmu administrasi niaga, ilmu tentang kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, citra rumah sakit, loyalitas pelanggan, teori-teori dan konsep-konsep serta proses administrasinya.

## **KAJIAN TEORI**

Pemasaran adalah suatu sistem keseluruhan dan kegiatan bisnis yang ditujukan untuk merencanakan, menentukan harga, mempromosikan, dan mendistribusikan barang dan jasa yang memuaskan kebutuhan, baik kepada pembeli yang ada maupun pembeli potensial (Tjiptono, 2000). Kualitas pelayanan adalah totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya guna memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi (Kotler, 2000).

Menurut Parasuraman, *et al* (1998) terdapat lima dimensi *SERVQUAL* (*Service Quality*) sebagai berikut:

- 1) *Tangibles* atau bukti fisik, yaitu kemampuan perusahaan di dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Fasilitas fisik meliputi gudang, gedung dan lainnya, perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
- 2) *Reliability* atau kehandalan, yaitu kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya.
- 3) *Responsiveness* atau ketanggapan, yaitu kemampuan perusahaan dalam membantu dan memberikan pelayanan secara cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
- 4) *Assurance* atau jaminan dan kepastian, yaitu pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai dalam menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
- 5) *Emphaty*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada para pelanggan dengan cara memahami keinginan konsumen.

Walker, *et al* (2001:35) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan bisa terpenuhi melalui produk yang dikonsumsinya. Kepuasan pelanggan merupakan fungsi dari kualitas pelayanan dikurangi harapan pelanggan (Zeithaml dan Bitner, 2008). Citra adalah seperangkat keyakinan konsumen tentang merek tertentu (Kotler dan Armstrong, 2001:225). Selnes (1993) menyatakan bahwa citra memiliki dua indikator, yaitu:

- 1) Reputasi rumah sakit dimata kolega / teman dan keluarga.
- 2) Reputasi rumah sakit dibandingkan dengan pesaing.

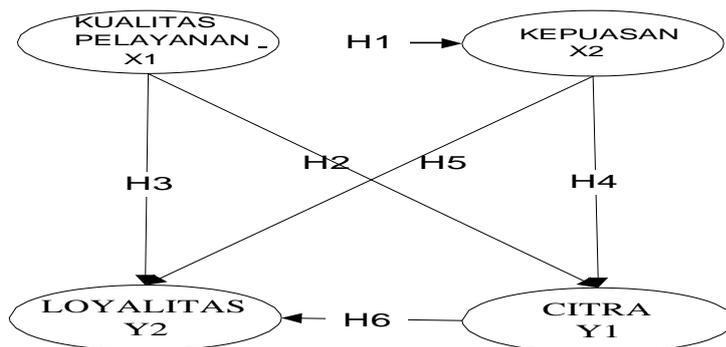
Menurut Tjiptono (1996) loyalitas pelanggan merupakan pembelian ulang, suatu merek secara konsisten oleh pelanggan. Buchari (2007) menyatakan bahwa loyalitas merupakan pembelian ulang dan frekuensi rekomendasi kepada orang lain. Hasan (2008) berpendapat bahwa loyalitas merupakan seseorang yang terus menerus dan berulang kali datang ke suatu tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki suatu produk atau mendapatkan suatu jasa.

## Hipotesis

Menurut Sugiyono (2007) definisi hipotesis diartikan sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

- H1: Variabel kualitas pelayanan secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.
- H2: Variabel kualitas pelayanan secara signifikan berpengaruh positif terhadap citra rumah sakit
- H3 : Variabel kualitas pelayanan secara signifikan berpengaruh positif terhadap loyalitas
- H4: Variabel kepuasan pelanggan secara signifikan berpengaruh positif terhadap citra rumah sakit
- H5: Variabel kepuasan pelanggan secara signifikan berpengaruh positif terhadap loyalitas
- H6: Variabel citra rumah sakit secara signifikan berpengaruh positif terhadap loyalitas.

**Gambar 1.** Model Kerangka Konsep



Sumber: Data Diolah (2019)

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Data diperoleh melalui kuesioner dengan skala likert yang disebarkan kepada responden pada unit rawat jalan RSUD Mampang Prapatan. Responden diberikan pertanyaan dengan jawaban sangat setuju dengan point 5, setuju dengan point 4, cukup setuju dengan point 3, tidak setuju dengan point 2, dan sangat tidak setuju dengan point 1. Kuesioner yang disebarkan sudah diuji tingkat validitas dan reliabilitasnya. Uji

kuesioner dilakukan dengan menguji coba kuesioner sebanyak 30 responden dan hasilnya dinyatakan valid dan reliabel. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien pada unit rawat jalan di RSUD Mampang Prapatan yang datang pada saat dilakukan penelitian yaitu dari tanggal 18 Mei sampai 29 Juni 2018. Penentuan sampel responden dilakukan secara *purposive sampling*. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 323 responden. Analisis data menggunakan *SEM* dengan program *AMOS* versi 24.

Alat analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Modelling (SEM)* dengan bantuan program komputer *Analysis of Moment Structure (AMOS)* versi 24. Analisis data yang dilakukan dengan menggunakan *the Structural Equation Model (SEM)* dalam model dan pengujian hipotesis *SEM* atau model persamaan *structural* adalah sekumpulan tehnik-tehnik statistikal yang memungkinkan pengujian sebuah rangkaian hubungan yang relatif rumit, secara simultan (Ferdinand, 2006), yang dimaksud dengan rumit adalah model-model simultan yang dibentuk melalui lebih dari satu variabel dependen pada saat yang sama berperan sebagai variabel independen bagi hubungan berjenjang lainnya.

## HASIL DAN DISKUSI

Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan. Hal ini dibuktikan dari hasil nilai *probability (p)* sebesar \*\*\* yang berarti nilainya  $0,000 < 0,05$  dengan nilai estimate 0,435 yang menunjukkan hasil positif yang berarti apabila kualitas pelayanan meningkat maka kepuasan pelanggan akan meningkat pula. Berdasarkan analisa di atas hipotesis yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan terbukti kebenarannya atau H1 diterima. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian Amalia (2016) yang menyatakan bahwa: secara simultan variabel bebas yang terdiri dari bukti fisik, empati, daya tanggap, kehandalan, jaminan berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen dan penelitian Nasyrah, *et al* (2017) yang menyatakan bahwa: kualitas pelayanan berupa kehandalan, ketanggapan, kepastian/jaminan, kepedulian dan bukti nyata secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien

Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra rumah sakit sehingga sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra terbukti kebenarannya atau H2 diterima. Hal ini dibuktikan dari hasil nilai *probability (p)* sebesar \*\*\* yang berarti nilainya

0,000 < 0,05 dengan nilai *estimate* 0,682 yang menunjukkan hasil positif yang berarti apabila kualitas pelayanan meningkat maka citra rumah sakit akan meningkat pula. Berdasarkan penelitian terdahulu menyatakan bahwa secara simultan kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara serempak adalah berpengaruh signifikan terhadap citra merek (Lubis, 2011). Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan sangat penting untuk menimbulkan citra baik terhadap pelayanan yang sudah diberikan sehingga RSUD Mampang Prapatan harus lebih meningkatkan mutu/kualitas pelayanannya.

Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap loyalitas, sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas tidak terbukti kebenarannya atau H3 ditolak. Hal ini dibuktikan dari hasil nilai *probability (p)* sebesar 0,829 yang berarti  $0,829 > 0,05$  dengan nilai *estimate* -0,066 yang menunjukkan hasil negatif tidak signifikan, yang berarti ketika kualitas pelayanan meningkat, loyalitas pasien cenderung menurun namun tidak signifikan. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan RSUD Mampang Prapatan tidak mempengaruhi loyalitas pasien. Hasil penelitian ini berbeda dengan hasil penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan secara langsung berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien (Wahdi, 2006) dan dimensi kualitas pelayanan *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *emphaty* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien (Lola *et al.*, 2016).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh positif tidak signifikan terhadap citra rumah sakit sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra rumah sakit tidak terbukti kebenarannya atau H4 ditolak. Hal ini dapat dilihat dari hasil nilai *probability (p)* sebesar 0,423 yang berarti  $0,423 > 0,05$  dengan nilai *estimate* 0,056 yang menunjukkan hasil positif tidak signifikan, sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan di unit rawat jalan RSUD Mampang Prapatan tidak mempengaruhi citra rumah sakit. Hasil penelitian ini bertentangan dengan hasil penelitian terdahulu yang menemukan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra organisasi (Nurul, 2012) dan citra berpengaruh langsung terhadap kepuasan pasien (Hidajahningtyas *et al.*, 2013).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kepuasan pelanggan berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap loyalitas sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan

berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas tidak terbukti kebenarannya atau H5 ditolak. Hal ini dapat dilihat dari hasil nilai *probability (p)* sebesar 0,26 yang berarti  $0,26 > 0,05$  dengan nilai *estimate* -0,250 yang menunjukkan hasil negatif tidak signifikan, sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan di unit rawat jalan RSUD Mampang Prapatan tidak mempengaruhi loyalitas pasien. Peningkatan kualitas pelanggan tidak diimbangi dengan peningkatan loyalitas pasien namun sebaliknya, kepuasan pelanggan meningkat tetapi loyalitas menurun. Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Hasan (2008:83) yang menyatakan bahwa: loyalitas adalah seseorang yang terus menerus dan berulang kali datang ke suatu tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki suatu produk atau mendapatkan suatu jasa. Penelitian ini juga bertentangan dengan penelitian terdahulu yang menemukan bahwa variabel kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien (Sutrisno, 2015), kepuasan mempunyai pengaruh positif terhadap loyalitas pasien (Puti, 2013).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa citra rumah sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa citra rumah sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas terbukti kebenarannya atau H6 diterima. Hal ini dapat dilihat dari hasil nilai *probability (p)* sebesar 0,04 yang berarti  $0,04 < 0,05$  dengan nilai *estimate* -1,295 yang menunjukkan hasil positif dan signifikan, sehingga dapat disimpulkan bahwa citra rumah sakit mempengaruhi loyalitas pasien. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Yunida (2016) yang menemukan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara variabel citra rumah sakit terhadap loyalitas pelanggan, citra rumah sakit berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien (Hidajahningtyas, 2013).

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan analisis data dan hasil pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- 1) Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan. Hal ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan akan berdampak pada kepuasan pasien. Semakin meningkat kualitas pelayanan yang didapatkan maka akan semakin meningkat pula kepuasan pelanggan, demikian juga sebaliknya semakin menurun kualitas pelayanan maka akan semakin menurun pula kepuasan pelanggan.

- 2) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra rumah sakit. Berdasarkan hasil penelitian tersebut membuktikan bahwa kualitas pelayanan berdampak pada citra baik rumah sakit, jika kualitas pelayanan meningkat maka citra rumah sakit akan meningkat pula.
- 3) Kualitas pelayanan berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap loyalitas. Hasil penelitian ini dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan tidak berdampak pada loyalitas pasien, dimana jika kualitas pelayanan naik maka tidak mempengaruhi loyalitas pasien.
- 4) Kepuasan pelanggan berpengaruh positif tidak signifikan terhadap citra rumah sakit. Hal ini membuktikan bahwa kepuasan pelanggan tidak mempengaruhi citra rumah sakit.
- 5) Kepuasan pelanggan berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap loyalitas. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pasien.
- 6) Citra rumah sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas. Hal ini membuktikan bahwa citra rumah sakit berdampak pada loyalitas pasien.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, saran yang diberikan adalah sebagai berikut:

#### 1) **Saran untuk RSUD Mampang Prapatan**

- a) Hasil penelitian menunjukkan faktor-faktor pembentuk kualitas pelayanan, kepuasan, citra dan loyalitas pasien dapat dijadikan sebagai dasar bagi manajemen dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Berpedoman pada hasil penelitian ini, pihak rumah sakit perlu meningkatkan kualitas pelayanan dalam menghadapi persaingan yang semakin kompetitif dengan identifikasi dan manajemen yang efisien dari segi *tangibles* atau bukti fisik, *reliability* atau kehandalan, *responsiveness* atau ketanggapan, *assurance* atau jaminan dan kepastian dan *emphaty*.
- b) Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan dan citra rumah sakit, citra rumah sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap loyalitas serta kepuasan pelanggan berpengaruh positif tidak signifikan terhadap citra rumah sakit. Hal ini menjadi tantangan besar bagi RSUD Mampang Prapatan untuk meningkatkan loyalitas dan citra rumah sakit.
- c) Rumah Sakit Umum Daerah Mampang Prapatan harus lebih meningkatkan kedisiplinan dan ketepatan waktu dalam pelayanan. Selain itu, pihak rumah sakit harus selalu

melakukan inovasi terhadap kualitas pelayanan dan fasilitas untuk mengantisipasi kebutuhan dan harapan pasien di masa mendatang.

- d) Rumah Sakit Umum Daerah Mampang Prapatan harus meningkatkan kualitas pelayanan agar target Standar Pelayanan Minimal (SPM) rumah sakit yang di tetapkan dalam Peraturan Gubernur DKI Jakarta No. 20 tahun 2016 dapat tercapai.

## 2) Saran untuk penelitian selanjutnya

- a) Penelitian selanjutnya sebaiknya meneliti pada obyek yang berbeda dan dibandingkan dengan beberapa rumah sakit sehingga konsep yang dimodelkan dapat ditingkatkan generalisasinya serta memberikan gambaran yang lebih luas mengenai kualitas pelayanan, kepuasan, citra dan loyalitas pasien.
- b) Penelitian selanjutnya sebaiknya menambahkan variabel–variabel lain yang belum ada dalam penelitian ini sehingga dapat menyempurnakan pemahaman terhadap faktor–faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, kepuasan, citra dan loyalitas pasien.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amelia Tr, Utami, Hadi Ismanto, and Yuni Lestari. 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien." JKMP (Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik) 1.1 (2016): 83-96.
- Anggasta, G., Nurcahyanto, H. and Sulandari, S. 2013. "Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Batang", Journal of Public Policy and Management Review, 3(1), pp. 133–140.
- Bollen, K.A. & Long, J. Scott. 1993. *Testing Structural Equation Models*. Sage, Thousand Oaks : CA.
- Buchari Alma. 2007. *Manajemen Pemasaran & Pemasaran Jasa*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Ciptani, Monika Kussetya. 2000. "Balanced Scorecard Sebagai Pengukuran Kinerja Masa Depan". Jurnal akuntansi dan keuangan, Vol.2 ,No.1.
- Data Rumah Sakit Online* (2018).  
[http://sirs.yankes.kemkes.go.id/rsonline/data\\_list.php?pagesize=30](http://sirs.yankes.kemkes.go.id/rsonline/data_list.php?pagesize=30)
- Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen : Pedoman penelitian untuk Skripsi, Tesis, dan Desertasi Ilmu Manajemen*, Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair et al. 1998. *Multivariate Data Analysis*, Fifth Edition, Prentice Hall, Upper Saddle River : New Jersey.
- Harrison–Walker, L. Jean. 2001. *The Measurement of Word-of-Mouth Communication*

- and an Investigation of Service Quality and Customer Commitment as Potential Antecedents*. Journal of Service Research, 4(1) Agustus, hal. 60–75.
- Hasan, Ali. 2008. *Manajemen Pemasaran dan Marketing*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Hidajahningtyas, Nurullah., Sularso, R. Andi dan Suroso, Imam. 2013. *Pengaruh Citra, Kualitas Layanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Di Poliklinik Eksekutif Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Kabupaten Jember*, JEAM Vol XII No. 1/2013.
- Joreskog, K. G., & Sorbom, D. 1993. *Structural equation modeling with the SIMPLIS command language*. Chichago: Scientific Software International.
- Kotler, Amstrong. 2001. *Prinsip-prinsip pemasaran*. Edisi 12, Jilid satu. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 2000. *Prinsip – Prinsip Pemasaran Manajemen*. Jakarta : Prenhalindo.
- Lola,Monica., Suroso, Imam., dan Irawan, Bambang. 2016. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap Rumah Sakit (RS) Bina Sehat Jember*. Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Jember (UNEJ).
- Lubis,Zahara,Rafika. 2011. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Merek pada Poliklinik RS. Haji Medan*. Jurnal Fakultas Ekonomi, Universitas Sumatera Utara.
- Nasyrah, Darwis, Hasmin. 2017. *Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Bhayangkara Makassar*. Jurnal Mirai Management, Vol.2, No.1, Oktober 2017.
- Nurul,Qomariah. 2012. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Institusi terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi pada Universitas Muhammadiyah di Jawa Timur*. Jurnal Aplikasi Manajemen,Vo.10,No.1,Maret 2012.
- Parasuraman, A., V.A., Zeithml dan L.L., Berry. 1998. *SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality*. Jurnal of Retailing.
- Putri,Baby,Silvia.,Kartika,Lindawati. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan Terhadap Kepuasan Pengguna Perspektif Dokter Rumah Sakit Hermina Bogor*. Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis Vol.2, No.1, Februari 2017:1 - 12 ISSN 2527 – 7502.
- Selnes, Fred. 1993. *An Examination of the Effect of Product Performance on Brand Reputation, Satisfaction and Loyalty*. European Journal of Marketing, Vol.27, No 9.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta.
- Sutrisno. 2015. *“Pengaruh Kualitas Layanan dan Costumer Relationship Management terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien di RS Tingkat Dua TNI”*, JMM17 Jurnal Ilmu Ekonomi & Manajemen, 2(2), pp. 27–41.
- Sutrisno. 2015. *“Pengaruh Kualitas Layanan dan Costumer Relationship Management terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien di RS Tingkat Dua TNI”*, JMM17 Jurnal Ilmu Ekonomi & Manajemen, 2(2), pp. 27–41.

- Tjiptono, Fandy. 1996. *Manajemen Jasa*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Konterporer*. Edisi 1, Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Undang-Undang Dasar 1945 pasal 28 Ayat 1, Republik Indonesia, Jakarta.
- Undang-Undang Dasar 1945 pasal 34 Ayat 3, Republik Indonesia, Jakarta.
- Undang-Undang No. 24 tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), Jakarta.
- Undang-Undang RI Nomor 44 tahun 2009. *Rumah Sakit*, Jakarta.
- Wahdi, Nirsetyo. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien sebagai Upaya Meningkatkan Loyalitas Pasien (Studi empiris pada Rumah Sakit Panti Wilasa "Citarum" Semarang)*. Diss. Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro, 2006.
- Yunida, Margita Enno. 2016. *Pengaruh Citra Rumah Sakit dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri)*. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
- Zeithaml dan Bitner. 2008. *Service marketing*. McGraw-Hill Education.