Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kesetiaan Pasien (Studi Kasus Pada Pasien Rawat Inap Puskesmas Kunir Lumajang)

Falakhur Roziqin, Feti Fatimah, SE, MM, Haris Hermawan, SE, MM
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Jember
Email : falla.roziqin@gmail.com

ABSTRAK

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap loyalitas pasien Puskesmas Kunir Lumajang. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap loyalitas pasien Puskesmas Kunir Lumajang secara parsial. Teori yang dipakai pada penelitian ini adalah teori manajemen pemasaran, teori kualitas pelayanan, dan teori loyalitas pasien Puskesmas Kunir Lumajang. Penelitian dilakukan pada loyalitas pasien Puskesmas Kunir Lumajang. Jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan metode *purposive sampling* dengan sampel 82 orang responden. Adapun sifat dari penelitian adalah penjelasan (*explanatory*). Alat uji yang digunakan adalah regresi linier berganda, dengan perangkat lunak SPSS versi 20.00. Hasil Uji t menunjukkan bahwa bukti fisik (0,003), keandalan (0,006), daya tanggap (0,001), jaminan (0,000), dan empati (0,002) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien Puskesmas Kunir Lumajang secara parsial. Uji regresi menunjukkan bahwa bukti fisik (0,155), keandalan (0,195), daya tanggap (0,189), jaminan (0,220), dan empati (0,210) berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien Puskesmas Kunir Lumajang dan uji koefisien determinasi sebesar 93,7% loyalitas pasien Puskesmas Kunir Lumajang dipengaruhi oleh bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati sedangkan 6,3% sisanya dipengaruhi variable lain di luar penelitian.

Kata Kunci: bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan loyalitas pasien

ABSTRACT

The formulation of the problem in this study is how the influence of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy to the loyalty of patients at the Kunir Lumajang Health Center. The purpose of this study was to determine and analyze the effect of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy on the loyalty of patients at the Kunir Lumajang Health Center partially. The theory used in this research is marketing management theory, service quality theory, and patient loyalty theory Kunir Lumajang Health Center. The study was conducted on the loyalty of patients at the Kunir Lumajang Health Center. This type of quantitative descriptive research using purposive sampling method with a sample of 82 respondents. The nature of the research is explanatory. The test instrument used was multiple linear regression, with SPSS software version 20.00. The t test results showed that physical evidence (0.003), reliability (0.006), responsiveness (0.001), guarantee (0,000), and empathy (0.002) had a significant effect on the loyalty of patients at the Kunir Lumajang Public Health Center partially. The regression test showed that physical evidence (0.155), reliability (0.195), responsiveness (0.189), guarantee (0.220), and empathy (0.210) had a positive effect on patient loyalty at the Kunir Lumajang Health Center and a coefficient of determination test of 93.7% patient loyalty Kunir Lumajang Health Center is influenced by physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy while the remaining 6.3% is influenced by other variables outside the study.

Keywords: physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, empathy, and patient loyalty

1. Pendahuluan

Manajemen pemasaran merupakan suatu disiplin ilmu yang memiliki arti penting dalam dunia usaha, karena semakin majunya teknologi dalam berbagai bidang menuntut setiap orang atau lembaga perusahaan untuk selalu berkompetisi dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan yaitu memperoleh keuntungan yang maksimal dengan pengeluaran yang seminimal mungkin, banyaknya sarana dan prasarana penunjang usaha yang ada mengakibatkan fokus utama perusahaan lebih ditekankan kepada upaya untuk meningkatkan pemasaran yang ditujukan untuk memuaskan konsumensehingga konsumen akan loyal pada tiap produk yang dijual oleh suatu perusahaan (Kotler, 2003).

Kesehatan adalah hal yang terpenting dalam kehidupan saat ini, namun belum banyak masyarakat yang mampu mengambil keputusan tentang perawatan kesehatan yang mereka butuhkan, dan tanggung jawab untuk menjaga kesehatannya secara optimal terutama dikalangan masyarakat menengah kebawah, semakin tingginya tingkat pendidikan, ilmu pengetahuan, pesatnya teknologi kedokteran serta kondisi sosial ekonomi masyarakat, kesadaran tentang pentingnya kesehatan dalam masyarakat semakin meningkat pula, dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan dan menciptakan mutu pada pelayanan kesehatan, para tenaga medis bukan hanya cepat dalam pelayanan tetapi mereka harus memiliki sifat yang membuat pasien nyaman dalam pelayanan yang diberikan, seperti saat pasien tiba ditempat pelayanan kesehatan petugas yang menerima harus tetap tersenyum walau keadaan pekerjaan sudah melelahkan, cepat tanggap saat pasien membutuhkan pertolongan secepatnya, melayani dengan ramah dan harus memiliki rasa empatik dengan sikap tersebut secara tidak langsung kita sudah dapat meringankan beban atau rasa sakit yang pasien sedang rasakan.

Kualitas pelayanan jasa yang berhubungan dengan keputusan tentang kepuasan karena dapat dipersepsikan sebagai ukuran maupun cara yang berbeda tentang harapan dan tindakan yang dilakukan oleh konsumen (Tjiptono:2007:270). Kualitas pelayanan juga merupakan suatu cara untuk membandingkan antara persepsi layanan yang diterima pasien dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan pasien, meningkatkan kualitas pelayanan untuk kepuasan konsumen merupakan langkah awal keberhasilan suatu industri jasa untuk masa yang akan datang dalam hubungan dengan penciptaan nilai kepuasan konsumen. Keputusan adalah tahap dalam keputusan memakai jasa dimana konsumen benar-benar membeli (Kotler dan Amstrong (2007). Kepuasan adalah kesimpulan dari pemakaian antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau layanan yang diberikan. Kepuasan pasien adalah kebutuhan mendasar bagi penyedia layanan kesehatan (Kotler, 2009).

Menurut Kotler (2003:36) mengemukakan bahwa: “Tingkat kesetiaan adalah kesetiaann adalah tindakan dari seseorang tentang keputusan untuk bertahan atau pindah ke instansi yang lain. Menurut Gibson (2007:112) kesimpulan dari kepuasan itu adalah: “Kepuasan seseorang (pekerja, pasien atau pasien) berarti terpenuhinya kebutuhan yang diinginkan yang diperoleh dari pengalaman melakukan sesuatu, pekerjaan dan memperoleh perlakuan tertentu atau memperoleh sesuatu sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan”.

Kesetiaan pasien memegang peranan sangat penting dalam organisasi bisnis atau usaha yang dilakukan. Kesetiaan pasien meliputi komponen sikap dan komponen perilaku pasien. Komponen sikap pasien merupakan gagasan seperti niat kembali untuk membeli produk atau layanan tambahan dari perusahaan yang sama, kesediaan merekomendasikan perusahaan kepada orang lain, demonstrasi komitmen kepada perusahaan dengan menunjukkan perlawanan jika ada keinginan beralih ke pesaing lain dan kesediaan untuk membayar dengan harga premium. Di sisi lain, aspek perilaku kesetiaan pasien merupakan pembelian berulang yang sebenarnya dari produk atau jasa, yang meliputi pembelian lebih banyak dari produk atau jasa yang sama atau alternatif pruduk yang lain dari perusahaan yang sama, merekomendasikan perusahaan kepada orang lain dan kemungkinan penggunaan produk dalam jangka panjang untuk merek tersebut masih tetap terjaga kualitasnya (Saravanakumar, 2014). Penelitian yang dilakukan oleh Eryanto (2011) dengan judul Analisis Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kesetiaan Pasien (Survey Pada Pasien Bagian Jantung Rumah Sakit Internasional Bintaro) juga mengemukakan bahwa kesetiaan pasien berperan penting terhadap kelancaran sebuah usaha.

Puskesmas Rawat Inap merupakan Puskesmas yang diberi tambahan ruangan dan fasilitas untuk menolong penderita gawat darurat, baik berupa tindakan operatif terbatas maupun rawat inap sementara. Sesuai Standard Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan di Kabupaten/Kota (Depkes RI, 2003), pengertian Rawat Inap, merupakan pelayanan kesehatan perorangan yang meliputi observasi, diagnosa, pengobatan, keperawatan, rehabilitasi medik dengan menginap di ruang rawat inap pada sarana kesehatan rumah sakit pemerintah dan swasta, serta puskesmas perawatan dan rumah bersalin, yang oleh karena penyakitnya penderita harus menginap. Bertambahnya kesadaran masyarakat tentang kesehatan mengakibatkan tuntutan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan. Salah satu upaya mengantisipasi keadaan tersebut dengan menjaga kualitas pelayanan, sehingga perlu dilakukan upaya terus menerus agar dapat diketahui kelemahan dan kekurangan jasa pelayanan kesehatan. Semakin meningkatnya tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan kesehatan, maka fungsi pelayanan perlu ditingkatkan untuk memberi kepuasan pasien (Bata, 2013). Kemampuan rumah sakit memenuhi kebutuhan pasien dapat diukur dari kepuasan pasien.

Pemerintah telah berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat memberikan pelayanan kesehatan dengan mendirikan beberapa puskesmas diseluruh wilayah Indonesia. Puskesmas adalah salah satu instansi pemerintah yang berperan dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, dituntut untuk meningkatkan kualitas kinerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan mampu memenuhi, kebutuhan, keinginan dan harapan masyarakat serta mampu memberikan kepuasan. Kepuasan masyarakat dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Namun, sampai saat ini usaha pemerintah tersebut masih tidak dapat memenuhi harapan masyarakat, banyak anggota masyarakat yang mengeluh dan merasa tidak puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh puskesmas pemerintah (Ratminto, 2006).

Keluhan-keluhan pasien belum dapat dijadikan ukuran untuk melakukan perbaikan, pihak Puskesmas harus mengetahui terlebih dahulu secara pasti keinginan dan kebutuhan serta sejauh mana kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan puskesmas selama ini, sehingga dapat diketahui dengan pasti faktor-faktor apa saja yang menyebabkan penurusan pasien. Hal ini untuk menghindari kekeliruan dalam melakukan perbaikan akibat adanya perbedaan persepsi antara pihak Puskesmas dan pasien, keinginan pasien belum tentu sama dengan apa yang dimaksud dan dipahami oleh pihak puskesmas. Informasi dari pasien tersebut digunakan untuk meningkatkan kualitas jasa / pelayanan dengan menentukan prioritas perbaikan / peningkatan kualitas jasa yang semestinya di dahulukan. Metode merupakan metode yang digunakan untuk menyelesaikan masalah dimana deskripsi aktivitas, penelitian dan penilaian bersifat subyektif, tidak pasti dan tidak tepat.

Keterangan dari Puskesmas Kunir bahwa mereka telah mengupayakan memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu, namun dalam perjalannya masih saja mendapat keluhan dari masyarakat. Keluhan – keluhan terhadap pelayanan puskesmas menyebabkan pelanggan atau pasien menjadi kurang puas, dilihat dari kotak saran tersebut banyak dikeluhkan oleh pelanggan Puskesmas Kunir yang dilihat dari dimensi *Reliability* (Kehandalan) kurangnya memberikan pelayanan yang tepat dan baik. Puskesmas Kunir dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan dan kesetiaan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kesetiaan pasiennya meningkat.

Penelitian yang juga mengangkat tentang mutu pelayanan terhadap loyalitas pasien pernah dilakukan oleh Eryanto (2011) dengan hasil kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kesetiaan pasien, Rattu (2012) dengan hasil mutu pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien, Nostib (2013) dengan hasil dimensi mutu pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien, Fattah (2016) dengan hasil mutu pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien, dan Fitrih (2016) dengan hasil mutu pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Penelitian terdahulu diangkat guna menjadi referensi dan road map penelitian pada penelitian ini.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam evaluasi kesetiaan pasien Puskesmas Kunir menyediakan kotak saran yang berisi tentang kelulahan pasien dan saran yang diberikan untuk perbaikan layanan yang ada di Puskesmas Kunir, hal tersebut juga terlihat dari keluhan yang disampaikan oleh pasien pada saat peneliti melakukan survei awal. Dari wawancara yang dilakukan oleh salah satu pasien, mantan pasien , dan perawat. Ini menandakan bahwa mutu pelayanan rawat inap pada Puskesmas Kunir belum sesuai dengan harapan pasien yang dirawat. Berdasarkan fakta pada latar belakang diatas, maka peneliti ingin mengetahui tingkat kesetiaan pasien rawat inap terhadap mutu pelayanan Puskesmas Kunir. Mutu pelayanan di Puskesmas Kunir Lumajang merupakan hal yang juga dapat menjadi motivasi dari kesembuhan pasien rawat inap. Upaya yang harus dilakukan oleh pihak Puskesmas Kunir Lumajang agar pasien tetap loyal atau setia adalah lebih meningkatkan mutu pelayanannya dengan cara memperbaiki aspek bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

2. Metodologi Penelitian

Menurut Sugiyono (2012) hipotesis diartikan sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Penelitian harus disusun dengan metode yang sistematis yaitu melewati beberapa tahapan. Perumusan hipotesis merupakan langkah ketiga dalam penelitian setelah mengemukakan kerangka berpikir dan landasan teori. Hipotesis merupakan jawaban sementara dari permasalahan yang akan diteliti, disusun dan diuji untuk menunjukkan benar atau salah dengan cara terbebas dari nilai dan pendapat peneliti yang menyusun dan mengujinya. Ada lima hipotesis dalam penelitian ini:

a. H1: Bukti Fisik berpengaruh signifikan terhadap kesetiaan pasien.
b. H2: Kehandalan berpengaruh signifikan terhadap kesetiaan pasien.
c. H3: Daya Tanggap berpengaruh signifikan terhadap kesetiaan pasien.
d. H4: Jaminan berpengaruh signifikan terhadap kesetiaan pasien.
e. H5: Empati berpengaruh signifikan terhadap kesetiaan pasien.

Dalam merancang suatu penulisan, dikenal penelitian ekspolarotis dan konklusif, dimana penelitian kuantitatif. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dan kualitatif. Penelitian kuantitatif bertujuan mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, juga menunjukkan arah hubungan antara variabel bebas dan terikatnya. Dengan kata lain penelitian kuantitatif mempertanyakan masalah sebab akibat (Kuncoro, 2009). Populasi adalah sejumlah penduduk atau individu yang paling sedikit mempunyai suatu sifat yang sama. Jadi populasi adalah jumlah keseluruhan dan unit analisis yang ciri-cirinya akan diduga (Kuncoro, 2009). Berdasarkan pendapat ahli tersebut, populasi dalam penelitian ini adalah semua para pasien rawat inap Puskesmas Kunir Lumajang selama tahun 2019 yang berjumlah 445 pasien.

Sampel adalah merupakan bagian kecil dari suatu populasi. Dalam penelitian ini sampel yang diambil diharapkan dapat menggambarkan hasil yang sesungguhnya dari populasi (Kuncoro, 2009). Menurut Sugiyono sampel adalah bagian atau jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misal karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti akan mengambil sampel dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul *representative* (Sugiyono,2012). Jumlah total pelanggan sebanyak 82 orang yang diambil sebagai sampel didapat dengan menggunakan perhitungan penentuan sampel dengan rumus Slovin (Husein, 2008) di bawah ini:

$$n = \frac{N}{(1 + Ne^2)}$$

$$n = \frac{445}{(1 + 445 \times 0{,}1^2)}$$

= 81,651

= 82 pasien

Kriteria pasien yang dijadikan sampel dalam penelitian ini adalah pasien yang menjalani rawat inap di Puskesmas Kunir Lumajang.

3. Hasil Penelitian

Model persamaan regresi yang baik adalah yang memenuhi persyaratan asumsi klasik, antara lain semua data berdistribusi normal, model harus bebas dari gejala multikolinearitas dan terbebas dari heterokedastisitas. Dari analisis sebelumnya telah terbukti bahwa model persamaan yang diajukan dalam penelitian ini telah memenuhi persyaratan asumsi klasik sehingga model persamaan dalam penelitian ini sudah dianggap baik. Analisis regresi digunakan untuk menguji hipotesis tentang pengaruh secara parsial variabel bebas terhadap variabel terikat. Berdasarkan estimasi regresi linier berganda dengan program SPSS versi 20,0 diperoleh hasil sebagai berikut:

a. Konstanta sebesar 0,439 menunjukkan besarnya loyalitas pasien pada saat bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati sama dengan nol.
b. b_1 = 0,155 artinya meningkatnya bukti fisik per satuan akan meningkatkan loyalitas pasien sebesar 0,155 satuan, dengan asumsi kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati konstan. Hal ini juga mengindikasikan bahwa bukti fisik berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien yang berarti semakin baik bukti fisik akan berdampak pada semakin baiknya loyalitas pasien dengan asumsi kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati konstan.
c. b_2 = 0,195 artinya meningkatnya kehandalan per satuan akan meningkatkan loyalitas pasien sebesar 0,195 satuan, dengan asumsi bukti fisik, daya tanggap, jaminan, dan empati konstan. Hal ini juga mengindikasikan bahwa kehandalan berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien yang berarti semakin baik kehandalan akan berdampak pada semakin baiknya loyalitas pasien dengan asumsi bukti fisik, daya tanggap, jaminan, dan empati konstan.
d. b_3 = 0,189 artinya meningkatnya daya tanggap per satuan akan meningkatkan loyalitas pasien sebesar 0,189 satuan, dengan asumsi bukti fisik, kehandalan, jaminan, dan empati konstan. Hal ini juga mengindikasikan bahwa daya tanggap berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien yang berarti semakin baik daya tanggap akan berdampak pada semakin baiknya loyalitas pasien dengan asumsi bukti fisik, kehandalan, jaminan, dan empati konstan.
e. b_4 = 0,220 artinya meningkatnya jaminan per satuan akan meningkatkan loyalitas pasien sebesar 0,220 satuan, dengan asumsi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, dan empati konstan. Hal ini juga mengindikasikan bahwa jaminan berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien yang berarti semakin baik jaminan akan berdampak pada semakin baiknya loyalitas pasien dengan asumsi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, dan empati konstan.
f. b_5 = 0,210 artinya meningkatnya empati akan meningkatkan loyalitas pasien sebesar 0,210 satuan, dengan asumsi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, dan jaminan konstan. Hal ini juga mengindikasikan bahwa empati berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien yang berarti semakin baik empati akan berdampak pada semakin baiknya loyalitas pasien dengan asumsi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, dan jaminan konstan.
g. e = 0,363 artinya besarnya kesalahan dalam model regresi

Hipotesis dalam penelitian ini diuji kebenarannya dengan menggunakan uji parsial. Pengujian dilakukan dengan melihat statistik t_{hitung} dengan nilai statistik t_{tabel} dan taraf signifikansi (*p-value*), jika taraf signifikansi yang dihasilkan dari

perhitungan di bawah 0,05 maka hipotesis diterima, sebaliknya jika taraf signifikansi hasil hitung lebih besar dari 0,05 maka hipotesis ditolak.

a. Hasil uji bukti fisik mempunyai nilai signifikansi hitung sebesar 0,003 dan lebih kecil dari 0,05 dan t hitung (3,066) > t tabel (1,6641) yang berarti bahwa hipotesis bukti fisik mempunyai pengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien diterima. Hal ini juga menunjukkan bahwa bukti fisik mempengaruhi loyalitas pasien yang berarti semakin baik bukti fisik akan berdampak pada semakin baiknya loyalitas pasien.
b. Hasil uji kehandalan mempunyai nilai signifikansi hitung sebesar 0,006 dan lebih kecil dari 0,05 dan t hitung (2,826) > t tabel (1,6641) yang berarti bahwa hipotesis kehandalan mempunyai pengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien diterima. Hal ini juga menunjukkan bahwa kehandalan mempengaruhi loyalitas pasien yang berarti semakin baik kehandalan akan berdampak pada semakin baiknya loyalitas pasien.
c. Hasil uji daya tanggap mempunyai nilai signifikansi hitung sebesar 0,001 dan lebih kecil dari 0,05 dan t hitung (3,415) > t tabel (1,6641) yang berarti bahwa hipotesis daya tanggap mempunyai pengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien diterima. Hal ini juga menunjukkan bahwa daya tanggap mempengaruhi loyalitas pasien yang berarti semakin baik daya tanggap akan berdampak pada semakin baiknya loyalitas pasien.
d. Hasil uji jaminan mempunyai nilai signifikansi hitung sebesar 0,000 dan lebih kecil dari 0,05 dan t hitung (4,033) > t tabel (1,6641) yang berarti bahwa hipotesis jaminan mempunyai pengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien diterima. Hal ini juga menunjukkan bahwa jaminan mempengaruhi loyalitas pasien yang berarti semakin baik jaminan akan berdampak pada semakin baiknya loyalitas pasien.
e. Hasil uji empati mempunyai nilai signifikansi hitung sebesar 0,002 dan lebih kecil dari 0,05 dan t hitung (3,155) > t tabel (1,6641) yang berarti bahwa hipotesis empati mempunyai pengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien diterima. Hal ini juga menunjukkan bahwa empati mempengaruhi loyalitas pasien yang berarti semakin baik empati akan berdampak pada semakin baiknya loyalitas pasien.

4. Pembahasan

Berdasarkan hasil pengujian secara statistik dapat terlihat dengan jelas bahwa secara parsial, semua variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat. Pengaruh yang diberikan kelima variabel bebas tersebut bersifat positif artinya semakin baik bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati maka mengakibatkan semakin tinggi pula loyalitas pasien. Hasil tersebut sesuai dengan hipotesis yang diajukan. Hasil penelitian ini juga sesuai dengan hasil penelitian sebelumnya. Penjelasan dari masing-masing pengaruh variabel dijelaskan sebagai berikut:

a. Pengaruh bukti fisik terhadap loyalitas pasien.
   Hasil pengujian hipotesis telah membuktikan terdapat pengaruh bukti fisik terhadap loyalitas pasien. Melalui hasil perhitungan yang telah dilakukan diperoleh taraf signifikansi sebesar 0,003 dan lebih kecil dari 0,05 dan t hitung (3,066) > t tabel (1,6641) yang berarti hipotesis diterima. Pengujian secara

statistik ini membuktikan bahwa bukti fisik yang meliputi penampilan petugas yang rapi dan formal, peralatan dan perlengkapan yang digunakan modern, dan adanya kartu ID karyawan mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pasien. Artinya bahwa ada pengaruh bukti fisik terhadap loyalitas pasien. Hasil ini mendukung penelitian sebelumnya oleh Eryanto (2011) dengan hasil dimensi mutu pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh signifikan secara parsial dan simultan terhadap kesetiaan pasien. Rattu (2012) dengan hasil dimensi mutu pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh signifikan secara parsial dan simultan terhadap kesetiaan pasien, Nostib (2013) dengan hasil kepuasan pasien berpengaruh signifikan secara parsial dan simultan terhadap kesetiaan pasien, Fattah (2016) dengan hasil dimensi mutu pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh signifikan secara parsial dan simultan terhadap kesetiaan pasien, dan Fitrih (2016) dengan hasil dimensi mutu pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh signifikan secara parsial dan simultan terhadap kesetiaan pasien. Berdasarkan hasil diatas maka Puskesmas Kunir Lumajang perlu meningkatkan kualitas layanan pada bukti fisik guna meningkatkan loyalitas pasien.

b. Pengaruh kehandalan terhadap loyalitas pasien.

Hasil pengujian hipotesis telah membuktikan terdapat pengaruh kehandalan terhadap loyalitas pasien. Melalui hasil perhitungan yang telah dilakukan diperoleh taraf signifikansi sebesar 0,006 dan lebih kecil dari 0,05 dan t hitung (2,826) > t tabel (1,6641) yang berarti hipotesis diterima. Pengujian secara statistik ini membuktikan bahwa adanya pengaruh kehandalan yang meliputi kemampuan petugas untuk mengatasi keluhan pelanggan, penanganan masalah secara segera, dan penanganan masalah dikerjakan secara profesional terhadap loyalitas pasien. Artinya bahwa ada pengaruh kehandalan terhadap loyalitas pasien. Hasil ini mendukung penelitian sebelumnya oleh Eryanto (2011) dengan hasil dimensi mutu pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh signifikan secara parsial dan simultan terhadap kesetiaan pasien. Rattu (2012) dengan hasil dimensi mutu pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh signifikan secara parsial dan simultan terhadap kesetiaan pasien, Nostib (2013) dengan hasil kepuasan pasien berpengaruh signifikan secara parsial dan simultan terhadap kesetiaan pasien, Fattah (2016) dengan hasil dimensi mutu pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh signifikan secara parsial dan simultan terhadap kesetiaan pasien, dan Fitrih (2016) dengan hasil dimensi mutu pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh signifikan secara parsial dan simultan terhadap kesetiaan pasien. Berdasarkan hasil diatas maka Puskesmas Kunir Lumajang perlu meningkatkan kualitas layanan pada kehandalan guna meningkatkan loyalitas pasien.

c. Pengaruh daya tanggap terhadap loyalitas pasien.

Hasil pengujian hipotesis telah membuktikan terdapat pengaruh daya tanggap terhadap loyalitas pasien. Melalui hasil perhitungan yang telah dilakukan

diperoleh taraf signifikansi sebesar 0,001 dan lebih kecil dari 0,05 dan t hitung (3,415) > t tabel (1,6641) yang berarti hipotesis diterima. Pengujian secara statistik ini membuktikan bahwa adanya pengaruh daya tanggap yang meliputi kesiapan petugas dalam melayani pelanggan, adanya kemauan dari petugas untuk melayani pelanggan, dan pemberian informasi dengan jelas terhadap loyalitas pasien. Artinya bahwa ada pengaruh daya tanggap terhadap loyalitas pasien. Hasil ini mendukung penelitian sebelumnya oleh Eryanto (2011) dengan hasil dimensi mutu pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh signifikan secara parsial dan simultan terhadap kesetiaan pasien. Rattu (2012) dengan hasil dimensi mutu pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh signifikan secara parsial dan simultan terhadap kesetiaan pasien, Nostib (2013) dengan hasil kepuasan pasien berpengaruh signifikan secara parsial dan simultan terhadap kesetiaan pasien, Fattah (2016) dengan hasil dimensi mutu pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh signifikan secara parsial dan simultan terhadap kesetiaan pasien, dan Fitrih (2016) dengan hasil dimensi mutu pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh signifikan secara parsial dan simultan terhadap kesetiaan pasien. Berdasarkan hasil diatas maka Puskesmas Kunir Lumajang perlu meningkatkan kualitas layanan pada daya tanggap petugas dalam menangani keluhan pasien guna meningkatkan loyalitas pasien.

d. Pengaruh jaminan terhadap loyalitas pasien.

Hasil pengujian hipotesis telah membuktikan terdapat pengaruh jaminan terhadap loyalitas pasien. Melalui hasil perhitungan yang telah dilakukan diperoleh taraf signifikansi sebesar 0,000 dan lebih kecil dari 0,05 dan t hitung (4,033) > t tabel (1,6641) yang berarti hipotesis diterima. Pengujian secara statistik ini membuktikan bahwa adanya pengaruh jaminan yang meliputi kepercayaan pelanggan kepada petugas, perasaan aman pelanggan ketika melakukan transaksi dengan petugas, dan citra baik perusahaan di mata pelanggan terhadap loyalitas pasien. Artinya bahwa ada pengaruh jaminan terhadap loyalitas pasien. Hasil ini mendukung penelitian sebelumnya oleh Eryanto (2011) dengan hasil dimensi mutu pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh signifikan secara parsial dan simultan terhadap kesetiaan pasien. Rattu (2012) dengan hasil dimensi mutu pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh signifikan secara parsial dan simultan terhadap kesetiaan pasien, Nostib (2013) dengan hasil kepuasan pasien berpengaruh signifikan secara parsial dan simultan terhadap kesetiaan pasien, Fattah (2016) dengan hasil dimensi mutu pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh signifikan secara parsial dan simultan terhadap kesetiaan pasien, dan Fitrih (2016) dengan hasil dimensi mutu pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh signifikan secara parsial dan simultan terhadap kesetiaan pasien. Berdasarkan hasil diatas maka Puskesmas Kunir Lumajang perlu

meningkatkan kualitas layanan pada jaminan guna meningkatkan loyalitas pasien.

e. Pengaruh empati terhadap loyalitas pasien.
Hasil pengujian hipotesis telah membuktikan terdapat pengaruh empati terhadap loyalitas pasien. Melalui hasil perhitungan yang telah dilakukan diperoleh taraf signifikansi sebesar 0,002 dan lebih kecil dari 0,05 dan t hitung (3,155) > t tabel (1,6641) yang berarti hipotesis diterima. Pengujian secara statistik ini membuktikan bahwa adanya pengaruh empati yang meliputi perlakuan petugas kepada pelanggan penuh perhatian, kemudahan untuk menghubungi petugas, dan petugas selalu mengutamakan kepentingan pelanggan terhadap loyalitas pasien. Artinya bahwa ada pengaruh empati terhadap loyalitas pasien. Hasil ini mendukung penelitian sebelumnya oleh Eryanto (2011) dengan hasil dimensi mutu pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh signifikan secara parsial dan simultan terhadap kesetiaan pasien. Rattu (2012) dengan hasil dimensi mutu pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh signifikan secara parsial dan simultan terhadap kesetiaan pasien, Nostib (2013) dengan hasil kepuasan pasien berpengaruh signifikan secara parsial dan simultan terhadap kesetiaan pasien, Fattah (2016) dengan hasil dimensi mutu pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh signifikan secara parsial dan simultan terhadap kesetiaan pasien, dan Fitrih (2016) dengan hasil dimensi mutu pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh signifikan secara parsial dan simultan terhadap kesetiaan pasien. Berdasarkan hasil diatas maka Puskesmas Kunir Lumajang perlu meningkatkan kualitas layanan pada empati dengan cara lebih mementingkan kperluan pasien guna meningkatkan loyalitas pasien.

5. Kesimpulan Dan Saran

Dari pengujian secara statistik yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

a. Hasil uji bukti fisik mempunyai nilai signifikansi hitung sebesar 0,003 dan lebih kecil dari 0,05 dan t hitung (3,066) > t tabel (1,6641) yang berarti bahwa hipotesis bukti fisik mempunyai pengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien diterima. Hal ini juga menunjukkan bahwa bukti fisik mempengaruhi loyalitas pasien yang berarti semakin baik bukti fisik akan berdampak pada semakin baiknya loyalitas pasien.
b. Hasil uji kehandalan mempunyai nilai signifikansi hitung sebesar 0,006 dan lebih kecil dari 0,05 dan t hitung (2,826) > t tabel (1,6641) yang berarti bahwa hipotesis kehandalan mempunyai pengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien diterima. Hal ini juga menunjukkan bahwa kehandalan mempengaruhi loyalitas pasien yang berarti semakin baik kehandalan akan berdampak pada semakin baiknya loyalitas pasien.
c. Hasil uji daya tanggap mempunyai nilai signifikansi hitung sebesar 0,001 dan lebih kecil dari 0,05 dan t hitung (3,415) > t tabel (1,6641) yang berarti bahwa hipotesis daya tanggap mempunyai pengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien diterima. Hal ini juga menunjukkan bahwa daya tanggap mempengaruhi

loyalitas pasien yang berarti semakin baik daya tanggap akan berdampak pada semakin baiknya loyalitas pasien.

d. Hasil uji jaminan mempunyai nilai signifikansi hitung sebesar 0,000 dan lebih kecil dari 0,05 dan t hitung (4,033) > t tabel (1,6641) yang berarti bahwa hipotesis jaminan mempunyai pengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien diterima. Hal ini juga menunjukkan bahwa jaminan mempengaruhi loyalitas pasien yang berarti semakin baik jaminan akan berdampak pada semakin baiknya loyalitas pasien.
e. Hasil uji empati mempunyai nilai signifikansi hitung sebesar 0,002 dan lebih kecil dari 0,05 dan t hitung (3,155) > t tabel (1,6641) yang berarti bahwa hipotesis empati mempunyai pengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien diterima. Hal ini juga menunjukkan bahwa empati mempengaruhi loyalitas pasien yang berarti semakin baik empati akan berdampak pada semakin baiknya loyalitas pasien.

Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, maka saran yang dapat diberikan kepada pihak Puskesmas Kunir Lumajang dari penelitian ini, yaitu: hendaknya Puskesmas Kunir Lumajang dalam upaya meningkatkan loyalitas pasien lebih meningkatkan kualitas pelayanannya, sehingga dengan lebih memerhatikan kualitas pelayanannya diharapkan akhirnya akan dapat meningkatkan loyalitas pasien sehingga memperoleh hasil yang lebih baik lagi.

Adapun yang perlu diperhatikan oleh Puskesmas Kunir Lumajang terkait aspek-aspek kualitas pelayanannya meliputi

a. Bukti fisik
   1. Penampilan karyawan Puskesmas Kunir Lumajang harus rapi dan formal,
   2. Modernisasi peralatan dan perlengkapan yang digunakan karyawan Puskesmas Kunir Lumajang, dan
   3. Setiap karyawan Puskesmas Kunir Lumajang harus mempunyai kartu ID
b. Kehandalan
   1. Kemampuan karyawan Puskesmas Kunir Lumajang agar lebih ditingkatkan untuk mengatasi keluhan pasien,
   2. Setiap ada masalah segera diatasi oleh karyawan Puskesmas Kunir Lumajang, dan
   3. Penanganan masalah dikerjakan secara profesional
c. Daya Tanggap
   1. Selalu siap melayani pelanggan,
   2. Kemauan yang tinggi dari petugas untuk melayani pasien, dan
   3. Pemberian informasi dengan jelas kepada pasien
d. Jaminan
   1. Membangun kepercayaan pasien,
   2. Memberikan rasa aman kepada pasien ketika melakukan transaksi, dan
   3. Membangun citra baik di mata pasien
e. Empati
   1. Memperlakukan pasien dengan penuh perhatian,

2. Kemudahan untuk menghubungi karyawan Puskesmas Kunir Lumajang, dan
3. Karyawan Puskesmas Kunir Lumajang selalu mengutamakan kepentingan pasien

DAFTAR PUSTAKA

Eryanto, 2011. *Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Kesetiaan Pasien (Survey Pada Pasien Bagian Jantung Rumah Sakit Internasional Bintaro).* Volume IX, Nomor 2, Agustus 2011

Fattah, 2016. *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Loyalitas Pasien Di Rawat Inap Rumah Sakit Ibu Dan Anak Sitti Khadijah I Makassar Tahun 2016.* Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi , Vol.3, No 2, Agustus 2016 Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.

Fitri, 2016. *Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan.* Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat, Volume 7, Nomor 01 Maret 2016

Julita, 2007. *Menuju Loyalitas pasien Melalui Penciptaan Kualitas Pelayanan, Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah SumatraUtara.* Volume 01 No 01 Oktober 2007.

Kotler, Philip. 2009. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi Keduabelas, Jakarta: Prenhallinda.

Kotler, Philip & Garry Amstrong. 2012. *Principles of Marketing*. 11th Edition. Pearson International Edition. New Jersey: Prentice Hall.

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran* (Edisi Kedua Belas). Cetakan Ketiga. Jakarta: PT. Indeks.

Nostib, 2013. *Hubungan Antara Kepuasan Dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Andi Sulthan Dg. Radja Kabupaten Bulukumba.* ISBN : 978-602-61599-6-0 Universitas Hasanudin

Rattu, 2012. *Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Loyalitas Pasien Di Poliklinik Interna Rumah Sakit Gunung Maria. Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi* , Vol.2, No 2, Agustus 2011 e-ISSN 2502-8995 ISSN 2460-8181

Sugiyono, 2010, *Statistika Untuk Penelitian*, Cetakan Ketujuh, Bandung: CV. Alfabeta.