

KUALITAS LAYANAN, CITRA RUMAH SAKIT DAN LOYALITAS PASIEN  
PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN BULELENG

Luh Putu Yuliariani

Luhputuyuliariani@gmail.com

ABSTRAK

Kontribusi positif sektor pelayanan kesehatan bagi suatu daerah memberi implikasi bagi semua pihak yang terlibat dalam industri pelayanan kesehatan untuk mengelola rumah sakit secara profesional. Rumah Sakit perlu mengetahui bagaimana cara melayani pasien yang lebih efektif dan efisien. Apabila pelayanan yang diterima oleh pasien sesuai dengan yang diharapkan maka pelayanan tersebut dapat dikatakan baik. Melihat hal tersebut penulis ingin meneliti mengenai Kualitas Layanan, Citra Rumah Sakit dan Loyalitas Pasien.

Tujuan dalam penelitian ini yaitu Untuk mengetahui pengaruh secara parsial dan simultan Kualitas Layanan dan Citra Rumah Sakit terhadap Loyalitas Pasien pada RSUD Kabupaten Buleleng, serta untuk mengetahui variabel antara Kualitas Layanan dan Citra Rumah Sakit yang berpengaruh lebih dominan terhadap Loyalitas Pasien pada RSUD Kabupaten Buleleng.

Pengumpulan data dilaksanakan melalui observasi, wawancara, dokumentasi dan kuesioner yang disebar kepada 100 responden. Teknik analisis yang digunakan yaitu; analisis korelasi linear berganda, analisis regresi linear berganda, analisis determinasi, uji t, uji F dan uji dominan.

Hasil analisis korelasi linier berganda diperoleh koefisien korelasi (R) 0,863 ada pada interval 0,81 – 0,99 dengan tingkat hubungan yaitu korelasi sangat kuat. Hasil analisis regresi linier berganda diperoleh model persamaan regresi:  $Y = -0,455 + 0,497X_1 + 0,261 X_2$ . Hasil Analisis Determinasi diperoleh sebesar 0,745, artinya 74,5 % kualitas layanan dan citra rumah sakit memengaruhi loyalitas pasien, sedangkan sisanya sebesar 25,5 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ikut diteliti.

---

<sup>1</sup> Alumni Fakultas Ekonomi UNIPAS 2022-2023

Hasil Pengujian Hipotesis dengan Uji t dan uji f menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan dan citra rumah sakit dengan nilai Sig. yaitu 0,000. Dapat disimpulkan bahwa taraf signifikansi kualitas layanan dan citra rumah sakit lebih kecil dari 0,05, Hal ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, sehingga dapat dinyatakan Kualitas layanan dan Citra Rumah Sakit secara parsial dan simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien, hasil uji dominan variabel kualitas layanan mempunyai koefisien lebih besar yaitu 0,579, sehingga variabel kualitas layanan mempunyai pengaruh lebih dominan terhadap loyalitas pasien pada RSUD Kab. Buleleng

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Citra Rumah Sakit dan Loyalitas Pasien.

#### A. Pendahuluan

Perkembangan sektor pelayanan kesehatan dewasa ini sangat pesat, yang berkontribusi terhadap pembangunan suatu daerah atau negara (Bappenas). Kontribusi positif sektor pelayanan kesehatan bagi suatu daerah memberi implikasi bagi semua pihak yang terlibat dalam industri pelayanan kesehatan untuk mengelola rumah sakit secara profesional (Yuliana, 2009). Kemampuan manajemen mengelola rumah sakit yang dimilikinya akan memberikan keuntungan yang besar bagi rumah sakit yang bersangkutan.

Sebagai pelayanan kesehatan masyarakat, rumah sakit memiliki masalah utama yaitu mengenai pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai harapan pasien atau tidak. Oleh karena itu, pihak rumah sakit dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanannya. Menurut Hapsara (2014), pelayanan kesehatan bermutu adalah pelayanan kesehatan termasuk pelayanan kesehatan dalam keadaan darurat dan bencana, pelayanan kesehatan yang memenuhi kebutuhan masyarakat serta diselenggarakan sesuai dengan standar dan etika profesi.

Permasalahan yang dihadapi RSUD Buleleng dalam rangka meningkatkan citra pada pengguna umumnya berkaitan dengan sistem penyampaian jasa yang meliputi physical support dan contact personnel. Physical support adalah berbagai fasilitas fisik dan komponen pelengkap dari suatu jasa yang ditawarkan rumah sakit, sedangkan contact personnel adalah tenaga medis,

paramedis dan non medis yang ikut terlibat dalam penyampaian jasa dan mempunyai kontak langsung dengan pasien dan keluarganya.

Berdasarkan pemikiran-pemikiran tersebut dan untuk mendapatkan bukti empirik, maka diperlukan penelitian berkenaan dengan pengaruh sistem penyampaian jasa terhadap citra rumah sakit dan dampaknya terhadap kepercayaan pelanggan pada rumah sakit umum di wilayah Kabupaten Buleleng. Oleh sebab itu penulis melakukan penelitian yang berjudul "Kualitas Layanan, Citra Rumah Sakit dan Loyalitas Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng". Rumusan masalah pada penelitian ini adalah 1) Adakah pengaruh secara parsial Kualitas Layanan dan Citra Rumah Sakit terhadap Loyalitas Pasien pada RSUD Kabupaten Buleleng? 2) Adakah pengaruh secara simultan Kualitas Layanan dan Citra Rumah Sakit terhadap Loyalitas Pasien pada RSUD Kabupaten Buleleng? 3) Variabel Mana antara Kualitas Layanan dan Citra Rumah Sakit yang berpengaruh lebih dominan terhadap Loyalitas Pasien pada RSUD Kabupaten Buleleng?

## B Landasan Teori

### 1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dalam kaitannya dengan pemerintahan, kata umum atau publik mengandung arti sebagai masyarakat umum, sehingga kepentingan umum diartikan sebagai masyarakat luas. Sebagaimana diartikan Moenir (2002:15) yang mengartikan kepentingan umum sebagai suatu bentuk kepentingan yang menyangkut orang banyak atau masyarakat, tidak bertentangan dengan norma dan aturan, yang kepentingan tersebut bersumber pada kebutuhan (hajat/hidup) orang banyak atau masyarakat. Pemerintahan pada hakikatnya adalah pelayanan kepada masyarakat tidak untuk melayani dirinya sendiri tetapi untuk melayani masyarakat, pelayanan sebagai suatu proses yang

terdiri atas beberapa perbuatan atau aktivitas dapat diperhitungkan, direncanakan dan ditetapkan standar waktunya. (Moenir, 2002:23).

## 2. Dimensi/Indikator Pelayanan

Ada beberapa dimensi yang harus diperhatikan untuk meningkatkan mutu pelayanan sebagaimana yang dikemukakan oleh Sugiarto (2002:42) sebagai berikut :

- 1) Ketepatan waktu pelayanan, hal-hal yang perlu diperhatikan disini terkait dengan waktu dan waktu proses.
- 2) Akurasi pelayanan, berkaitan dengan reliabilitas pelayanan dan bebas dari kesalahan pelayanan.
- 3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, terutama bagi mereka yang berinteraksi langsung dengan pelanggan eksternal seperti: operator telepon, petugas keamanan (satpam), staf administrasi dan petugas penerima tamu.
- 4) Tanggung jawab, hal ini berkaitan dengan penerimaan pesanan dan penanganan keluhan dari pelanggan eksternal.
- 5) Kelengkapan saran dan prasarana, berkaitan dengan lingkungan pemberian pelayanan.
- 6) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang dan tempat pelayanan, kemudahan menjangkau, tempay parker kendaraan, ketersediaan informasi dan petunjuk-petunjuk.
- 7) Pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas konsep pribadi prima yang meliputi : unsur-unsur kepribadian, penampilan, prilaku dan komunikasi yang prima.

## 3 Citra Rumah Sakit

### 1) Definisi Citra

Menurut Kotler (2006) sebuah kesan atau kepercayaan yang dimiliki seseorang terhadap suatu objek dimana tindakan sikap seseorang sangat dipengaruhi oleh kepercayaan atau kesan dari objek tersebut. Menurut kamus besar Bahasa Indonesia (KBBI) citra adalah gambaran yang dimiliki orang banyak mengenai pribadi, perusahaan, organisasi atau produk. Dalam

Bahasa Inggris ada dua batasan penerjemahan mengenai arti citra yg di kemukakan oleh Ford (1979) yaitu “image dan imagery. Image is representation of an object or scene, an image is usually a map, picture and photografer” sedangkan imagery dalam penerjemahannya adalah “is visual representation of energi recorder by remote sensing instrument”.

## 2) Dimensi Pembentukan Citra Perusahaan

Citra perusahaan tidak dapat dibentuk dengan sendirinya, membutuhkan kerja keras untuk membuat citra itu menjadi baik. Citra perusahaan yang bersumber dari pengalaman memberikan gambaran telah terjadi keterlibatan antara konsumen dengan perusahaan. upaya perusahaan sebagai sumber informasi terbentuknya citra perusahaan memerlukan keberadaan secara lengkap Informasi yang lengkap dimaksudkan sebagai informasi yang dapat menjawab kebutuhan dan keinginan objek sasaran. Menurut Engel, dkk. (1995) terdapat 7 Indikator tentang citra rumah sakit yaitu :1) Letak Strategis, 2) Tempat parkir, 3) Pelayanan Umum, 4) Reputasi, 5) Pelayanan Kesehatan, 6) Kesan yang baik, 7) Rekomendasi.

## 4. Definisi Loyalitas

Menurut Dharmmesta (2000). Loyalitas merupakan sebuah konsep yang menekankan pada proses pembelian konsumen terhadap produk jasa yang dilakukan oleh seorang individu. Selanjutnya Shergill dan Li (2005) mendefinisikan loyalitas sebagai keinginan dari pasien untuk kembali menggunakan jasa layanan rumah sakit berdasarkan pengalaman dan harapan mereka di masa lalu. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa loyalitas merupakan sikap setia konsumen terhadap penggunaan produk atau jasa layanan dari perusahaan yang sama secara berkelanjutan.

### 1) Dimensi Loyalitas Pelanggan

Griffin terjemahan Kartini (2003:49), Penelitian Kanaidi (2010:6) menyimpulkan bahwa pelanggan yang loyal menunjukkan empat perilaku membeli yang berbeda : melakukan pembelian berulang, pembelian antar lini produk, mereferensikan kepada orang lain, dan menunjukkan kekebalan

terhadap tarikan pesaing. Menurut Palilati (2007:77) dimensi yang digunakan pada variabel loyalitas pelanggan adalah :

- 1) Komitmen untuk beli produk perusahaan.
- 2) Memberikan rekomendasi kepada orang lain
- 3) Menceritakan hal positif
- 4) Kesiediaan menerima bunga rendah
5. Penelitian terdahulu Yang Relevan

Penelitian terdahulu yang melakukan pengujian terhadap pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Rumah Sakit terhadap loyalitas sudah banyak dilakukan. Beberapa penelitian yang menguji pengaruh Kualitas layanan dan citra terhadap loyalitas pasien.

- 1) Marita Enno Yunida (2016).

Penelitian Berjudul Pengaruh Citra Rumah Sakit Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri). Penelitian ini dikategorikan sebagai penelitian survey.

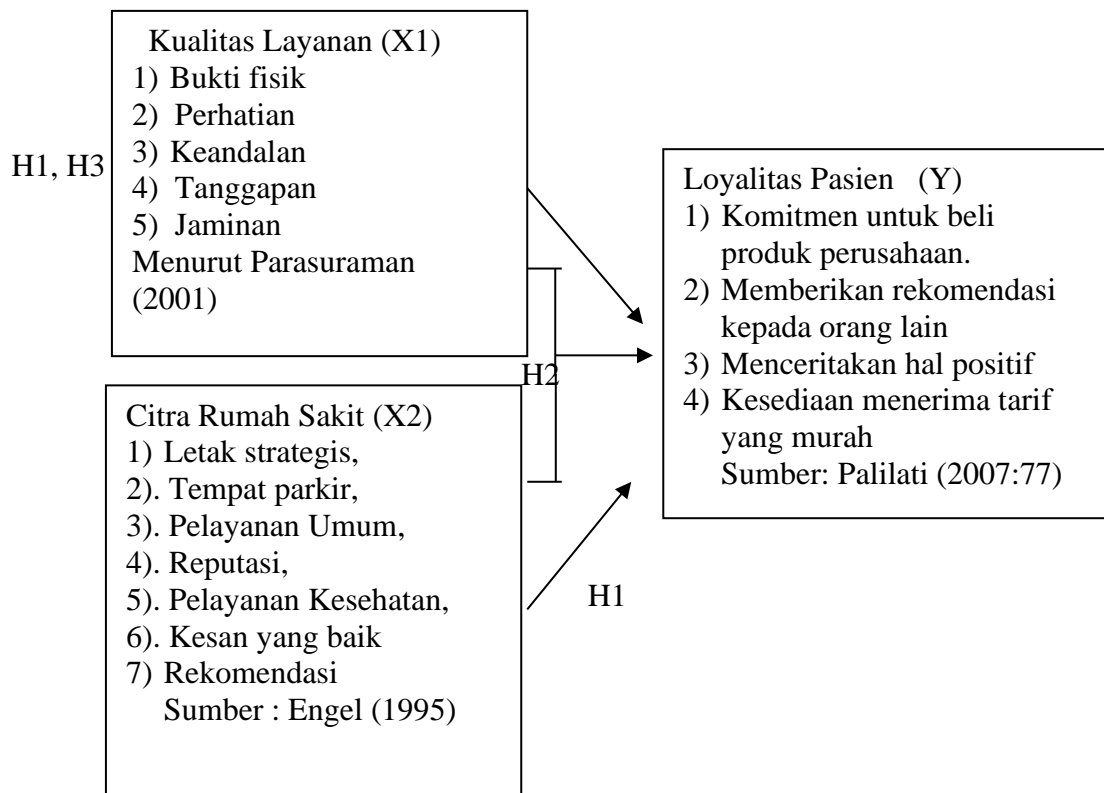
- 2) Yulistia 2017.

Judul Penelitiannya. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Terhadap Kepuasan Dan Minat Kembali Untuk Memanfaatkan Pelayanan Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar .pasien; Kualitas layanan dan citra tidak berpengaruh terhadap minat kembali melalui kepuasan pasien.

Persamaan kedua penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah variabel bebasnya sama yaitu kualitas layanan dan citra rumah sakit, perbedaan variabel terikat hanya pada penelitian kedua, sedangkan temat penelitian sama-sama di rumah sakit.

6. Kerangka Pikir penelitian

Citra rumah sakit juga menjadi salah satu penyebab konsumen dapat loyal terhadap suatu perusahaan yaitu dapat diukur dengan tingkat : Kesan, Kepercayaan dan sikap. (Kanaidi, 2010:5).Berikut Kerangka Pikir Penelitian pada gambar 2.1



Gambar 1

### Kerangka penelitian

#### 7. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah dugaan sementara yang perlu diteliti kebenarannya. Maka penulis mengajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

- 1). Kualitas layanan dan Citra Rumah Sakit secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien pada Rumah sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng
- 2). Kualitas Layanan dan Citra Rumah Sakit secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien pada Rumah sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng.
- 3) Variabel Kualitas layanan merupakan variabel yang lebih dominan memengaruhi loyalitas pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng.

#### C Metodologi Penelitian

## 1. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel merupakan batasan- batasan yang dipakai untuk menghindari interpretasi yang berbeda dari variabel lainnya. Terdapat dua variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu variabel bebas dan variabel terikat dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan landasan teori yaitu Kualitas Layanan, citra rumah sakit dan loyalitas pasien. Secara operasional variabel variabel tersebut dijelaskan sebagai berikut :

### 1) Kualitas Layanan

Kualitas Pelayanan adalah aktivitas yang dilakukan pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima yang dalam hal ini adalah pasien dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan yang terdiri dari aspek-aspek berikut:

- (1) Bukti Fisik (Tangible) yaitu memiliki perlengkapan yang berkualitas, tenaga medis yang berpenampilan rapi, ruang tunggu kasir yang bersih, fasilitas penunjang yang lengkap, dan memiliki apotek yang memadai.
- (2) Perhatian (Empaty) yaitu memberikan kemudahan dalam mengurus administrasi, memberikan kemudahan dalam pembayaran ongkos perawatan, kemudahan dalam mendapatkan obat, kemudahan dalam mengurus administrasi.
- (3) Kehandalan (Reliability) yaitu Rumah Sakit Umum Daerah Buleleng memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketetapan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.
- (4) Daya Tanggap (Responsiveness) Satu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pasien dengan penyampaian informasi yang jelas.
- (5) Jaminan (Asurance) yaitu tenaga non medis Rumah Sakit Umum Daerah Buleleng memiliki kemampuan dan pengetahuan tinggi dalam menangani pasien baik dari sisi medis maupun non medis seperti jaminan ongkos



pengobatan tidak mahal. jaminan keamanan terhadap barang milik pasien selama perawatan, jaminan keselamatan keluarga pasien selama perawatan, jaminan kesembuhan pasien selama perawatan,

- 2) Citra Rumah Sakit, gambaran yang dimiliki orang banyak mengenai pegawai, RSUD, Dokter dan perawat. Citra yang baik akan meningkatkan atau menutup kekurangan pelayanan yang dirasakan oleh pasien, sebaliknya, jika citra yang buruk akan lebih memperburuk pelayanan yang dirasakan oleh pasien. Indikatornya adalah 1) letak strategis, 2).tempat parkir, 3). pelayanan umum, 4). reputasi, 5) pelayanan kesehatan, 6) Kesan yang baik, 7) rekomendasi.

### 3) Loyalitas Pasien

Loyalitas pasien adalah sikap dan perilaku pasien yang ditunjukkan melalui kemauan untuk membeli ulang atau berlangganan terhadap produk jasa RSUD Buleleng. Pengukuran loyalitas pasien menggunakan item pernyataan, skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert. Loyalitas pasien akan didapatkan ketika mereka mendapatkan kepuasan dari produk jasa yang didapatkan, dengan mempelajari perilaku pasien dan faktor yang memengaruhi keputusan datang dan bagaimana proses pasca datang ini akan sangat memengaruhi loyalitas pasien tersebut. untuk kembali menggunakan jasa layanan RSUD Buleleng berdasarkan pengalaman dan harapan mereka di masa lalu. Indikatornya 1) Komitmen untuk beli produk perusahaan.2).Memberikan rekomendasi kepada orang lain. 3). Menceritakan hal positif. 4).Kesediaan menerima tarif yang murah.

### 2. Lokasi Penelitian

Tempat penelitian ini dilakukan pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng yang berlokasi di Jalan Ngurah Rai No.30 Singaraja

### 3. Populasi dan Sampel Penelitian

#### 1). Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari atas obyek atau subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik simpulannya.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan, rawat inap dan IRD RSUD Kabupaten Buleleng pada tahun 2022 yang berjumlah 87.155 orang.

2). Sampel

Menurut Sugiyono (2012) merupakan sebagian anggota dari populasi yang dipilih dengan menggunakan prosedur tertentu, sehingga diharapkan dapat mewakili populasi, yaitu pasien yang telah mengunjungi Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng. Untuk menentukan ukuran besarnya sampel maka dapat menggunakan rumus Slovin:

Dalam penelitian ini adapun metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode accidental sampling yaitu penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel (yang dirawat di RSUD Kabupaten Buleleng).

D Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Uji Validitas

Berdasarkan hasil pengolahan data dapat dilihat bahwa total korelasi (r hitung) pada masing-masing item pernyataan pada semua variabel bebas yaitu kualitas layanan dan citra rumah sakit serta variabel terikat yaitu loyalitas pasien bernilai di atas 0,3 (batas minimum korelasi) sehingga kuisioner bersifat valid. Hal ini menunjukkan kuisioner tersebut layak untuk disebarkan kepada responden dan diuji analisis selanjutnya.

2. Uji Reliabilitas

Tujuan dari adanya pengujian reliabilitas terhadap kuisioner adalah untuk mengetahui keandalan suatu kuisioner, yaitu jika terjadi kesamaan hasil pengukuran dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan rumus Cronbach's Alpha dengan bantuan program SPSS versi 20,0 untuk windows. Suatu instrumen dinyatakan reliabel atau handal, apabila koefisien reliabilitas ( $\alpha$ ) lebih besar dari 0,60. Koefisien reliabilitas (Cronbach's Alpha) dapat dilihat pada di bawah ini:

Tabel 1.

Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Nilai Batas	Keterangan
Kualitas Layanan	0.813	0.60	Reliabel
Citra Rumah Sakit	0.921	0.60	Reliabel
Loyalitas Pasien	0.837	0.60	Reliabel

Sumber : data diolah Tahun 2023

Berdasarkan tabel 1 di dapat dilihat bahwa Cronbach's Alpha untuk variabel kualitas layanan, citra rumah sakit dan loyalitas pasien bernilai di atas 0,60 sehingga kuisisioner bersifat reliabel. Hal ini menunjukkan kuisisioner tersebut layak untuk disebarakan kepada responden dan diuji analisis selanjutnya karena kuesioner telah dinyatakan valid dan reliabel.

3. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel bebas. Suatu model regresi yang bebas Multikolinieritas yaitu apabila nilai VIF  $\leq$  10 dan nilai Tolerance  $\geq$  0,1. Hasil Uji Multikolinieritas dapat dilihat pada tabel 5.6 di bawah ini.

Tabel 2

Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficientsa

Model Collinearity Statistics

	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Kualitas Layanan	.831	1.204
Citra Rumah Sakit	.831	1.204

Sumber : data diolah Tahun 2023

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 2. di atas menunjukkan bahwa model regresi bebas dari gejala multikolinieritas, karena nilai-nilai VIF dari

setiap variabel bebas berada di bawah nilai 10 dan semua nilai Tolerance dari setiap variabel bebas lebih dari 0,1 dengan demikian dapat dikatakan bahwa model regresinya memenuhi asumsi klasik.

2) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah terjadi penyimpangan model karena varian gangguan berbeda antara satu observasi ke observasi lain. Untuk mendeteksi adanya gejala heteroskedastisitas dalam model persamaan regresi dapat menggunakan gambar/chart model scatterplot dengan program SPSS versi 20.00. Model regresi akan heteroskedastik bila data akan berpecah disekitar angka nol pada sumbu y dan tidak membentuk suatu pola atau trend garis tertentu.

Gambar 1

Diagram Scatterplot Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan gambar 1 di atas, dapat dilihat titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y secara acak dan tidak membentuk pola tertentu. Ini berarti tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi penelitian ini.

3) Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji sebuah model regresi, variabel independen, variabel dependen mempunyai distribusi normal atau tidak. Untuk mengetahui model regresi memenuhi asumsi normalitas atau tidak dapat dilihat pada gambar 5.2 sebagai berikut

Gambar 2

Grafik Normal P-Plot of Regression Standardized Residual

Berdasarkan Histogram Display Normal Curve pada gambar 2 di atas menunjukkan bahwa data menyebar pada garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal.

#### 4. Analisis Korelasi Linier Berganda

Analisis ini digunakan untuk mengetahui derajat hubungan yang terjadi antarvariabel bebas kualitas layanan dan citra rumah sakit terhadap variabel terikat yaitu loyalitas pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng secara serentak. Nilai koefisien korelasi berganda berdasarkan hasil analisis data dengan bantuan program SPSS versi 20.0 dapat dilihat pada tabel 3. sebagai berikut :

Tabel 3

Hasil Uji Korelasi Linier Berganda

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.863 <sup>a</sup>	.745	.740	1.065

a. Predictors: (Constant), Citra Rumah Sakit, Kualitas Layanan

b. Dependent Variable: Loyalitas Pasien

Berdasarkan tabel 3 di atas nilai koefisien korelasi (R) 0,863 berdasarkan tabel Interpretasi Nilai Korelasi pada Bab III, berada antara 0,81 sampai dengan 0,99 ini berarti ada hubungan yang sangat tinggi antara variabel bebas kualitas layanan (X1) dan citra rumah sakit (X2) terhadap variabel terikat yaitu loyalitas pasien (Y) pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng.

#### 5. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda diperlukan untuk mengetahui koefisien-koefisien regresi serta signifikansi sehingga dapat dipergunakan untuk menjawab hipotesis..

Tabel 4

Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	
	B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	-0.455	1.064

Kualitas Layanan	0.497	0.048	0.579
Citra Rumah Sakit	0.261	0.033	0.444

Berdasarkan hasil dari coefficients pada tabel 4 di atas dapat dikembangkan dengan menggunakan model persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan :

Y = Loyalitas Pasien

a = Konstanta

X1 = Kualitas layanan

X2 = Citra Rumah Sakit

b1b2= Koefisien regresi variabel bebas

Loyalitas Pasien = a + b1Kualitas Layanan (X1) + b2Citra Rumah Sakit (X2) apabila nilai pada tabel 4 di atas disubstitusikan maka akan diperoleh nilai sebagai berikut:

$$Y = -0,455 + 0,497 X_1 + 0,261 X_2$$

- 1) Konstanta (a) = -0,455 apabila kualitas layanan dan citra rumah sakit ditiadakan maka loyalitas pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng naik sebesar 0,455 satuan.
- 2) Koefisien Kualitas Layanan (X1) memberikan nilai sebesar 0,497 yang berarti bahwa jika kualitas layanan ditingkatkan satu satuan dengan asumsi variabel lain tetap maka loyalitas pasien akan mengalami peningkatan sebesar 0,497 satuan.
- 3) Citra Rumah Sakit (X2) memberikan nilai sebesar 0,261 yang berarti bahwa jika citra rumah sakit ditingkatkan sebesar satu satuan dengan asumsi variabel lain tetap maka loyalitas pasien akan mengalami peningkatan sebesar 0,261 satuan.

## 6 Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) pada intinya digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model regresi dalam menerangkan variasi variabel

dependen. Koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui besarnya persentase sumbangan (kontribusi) variabel bebas kualitas layanan (X1) dan citra rumah sakit (X2) terhadap variabel terikat loyalitas pasien (Y). Hasil koefisien determinasi dapat dilihat dalam tabel 5. di bawah ini:

Tabel 5

Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.863 <sup>a</sup>	.745	.740	1.065

a. Predictors: (Constant), Citra Rumah Sakit, Kualitas Layanan

b. Dependent Variable: Loyalitas Pasien

Berdasarkan tabel model summary pada tabel 5. di atas, dapat disimpulkan bahwa variable bebas kualitas layanan dan citra rumah sakit berpengaruh sebesar 74,5% ( $R^2 \times 100\%$ ) terhadap variabel terikat loyalitas pasien, sedangkan sisanya sebesar 25,5% ( $100\% - 74,5\%$ ) dipengaruhi variabel lain yang tidak ikut diteliti.

## 7 Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan uji t (Parsial) dan uji F (Simultan). Uji t digunakan untuk membuktikan pengaruh secara parsial variabel bebas terhadap variabel terikat sedangkan uji F dilakukan untuk membuktikan pengaruh variabel bebas secara simultan atau bersama-sama terhadap variabel terikat.

### 1) Uji t (Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh secara parsial variabel bebas terhadap variabel terikat. Pengujian ini yaitu dengan membandingkan nilai probabilitas atau p-value (sig-t) dengan taraf signifikansi 0,05. Jika nilai p-value lebih kecil dari 0,05 maka  $H_a$  diterima, dan sebaliknya jika p-value lebih besar dari 0,05 maka  $H_a$  ditolak. Hasil Uji t (parsial) sebagai berikut :

Tabel 6.

Hasil Uji t (Parsial)

Coefficientsa

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		T	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	-0.455 1.064	-0.427	0.670		
	Kualitas Layanan	0.497 0.048	0.579	10.298	0.000	
	Citra Rumah Sakit	0.261 0.033	0.444	7.892	0.000	

a. Dependent Variable: Loyalitas Pasien

Sumber :data diolah Tahun 2023

Berdasarkan tabel 6 di atas terlihat bahwa hasil pengujian hipotesis variabel kualitas layanan dan citra rumah sakit dengan nilai Sig. yaitu 0,000. Dapat disimpulkan bahwa taraf signifikansi kualitas layanan dan citra rumah sakit lebih kecil dari 0,05, Hal ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, sehingga dapat dinyatakan Kualitas layanan dan Citra Rumah Sakit secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien pada Rumah sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng dan hipotesis pertama yang diajukan diterima.

2) Uji F (Simultan)

Uji F menunjukkan apakah semua variabel independen mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Hasil uji F dapat dilihat dalam tabel di bawah ini:

Tabel 7.

Hasil Uji F (Simultan)

ANOVAa

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	321.047	2	160.523	141.561	.000b
	Residual	109.993	97	1.134		
	Total	431.040	99			

a. Dependent Variable: Loyalitas Pasien



b. Predictors: (Constant), Citra Rumah Sakit, Kualitas Layanan

Sumber :data diolah Tahun 2023

Berdasarkan tabel 7 di atas, dengan menggunakan batas signifikansi 0,05, maka diperoleh nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,000. Hal ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang menyatakan bahwa Kualitas Layanan dan Citra Rumah Sakit secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien pada Rumah sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng dan hipotesis kedua yang diajukan diterima.

3) Uji Dominan

Untuk mengetahui variabel bebas yang lebih dominan memengaruhi variabel terikat dengan membandingkan nilai Standardized Coefficient Beta dari setiap variabel bebas tersebut. Berdasarkan hasil olahan dengan program SPSS versi 20.0 hasil uji dominan dapat dilihat pada tabel 8 dibawah ini :

Tabel 8

Hasil Uji Dominan

Coefficients

Model Standardized Coefficients

1 (Constant)

Kualitas Layanan 0.579

Citra Rumah Sakit 0.444

Sumber: data diolah Tahun 2023

Berdasarkan tabel 8 diatas dapat dilihat nilai Standardized Coefficients Beta untuk variabel kualitas layanan sebesar 0,579 dan nilai Standardized Coefficients Beta untuk variabel citra rumah sakit sebesar 0,444. Nilai Standardized Coefficients Beta terbesar yakni pada variabel kualitas layanan yang memiliki arti bahwa Variabel Kualitas layanan merupakan variabel yang dominan memengaruhi loyalitas pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng dan hipotesis ketiga yang diajukan diterima.

## E. Penutup

### 1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis, dapat diambil beberapa simpulan sebagai berikut:

- 1). Kualitas layanan dan Citra Rumah Sakit secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien pada Rumah sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng
- 2) Kualitas Layanan dan Citra Rumah Sakit secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien pada Rumah sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng.
- 3) Variabel Kualitas layanan merupakan variabel yang lebih dominan memengaruhi loyalitas pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng.

### 2. Saran

Berdasarkan simpulan di atas, maka saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

- 1) Variabel kualitas layanan pengaruhnya sangat besar terhadap loyalitas pasien, maka untuk itu pihak Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng agar terus berupaya melakukan peningkatan kualitas layanan terutama dalam hal penambahan jumlah dokter spesialis, penambahan fasilitas pelayanan serta penyediaan kotak saran yang aktif untuk menampung keluhan pasien dan perlunya mengevaluasi pelayanan yang diberikan secara bertahap untuk meningkatkan loyalitas pasien,
- 2) Peneliti selanjutnya yang ingin meneliti dengan tema yang sama diharapkan agar dapat melihat variabel lain, sehingga dapat memperluas wawasan dengan menggunakan metode dan subjek yang berbeda.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, D., 2012. Manajemen Ekuitas Merek, Manfaat Nilai Suatu Merek, Penerbit: Mitra Utama, Jakarta.
- Ardani Wayan Ni Wayan Sri Suprpti. 2013. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Wom (Studi Di Rsud Wangaya Denpasar) Fakultas Ekonomi Universitas Udayana (Unud), Bali,
- Dharmmesta dan Irawan, 2000. Manajemen Pemasaran Modern, Edisi II, Liberty, Yogyakarta.
- Engel. James.F.Roger. D.Black Well And Paul.W.Miniard, 1995.,Perilaku Konsumen.Jakarta.Bina Rupa Aksara.Hal. 3.
- Griffin, Jill. 2003. Customer Loyalty Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan. Jakarta: Erlangga. Terjemahan.
- Hapsara, H, R. 2014. Filsafat, Pemikiran Dasar Pembangunan Kesehatan. Yogyakarta : GADJAH MADA UNIVERSITAS PRESS
- Hasan Ali. 2010. Marketing.Yogyakarta: Media Presindo.
- Hidajahningtyas, Nurullah. 2013. Pengaruh Citra Poliklinik Eksekutif Rumah sakit Daerah dr. Soebandi Kabupaten Jember. Jurnal Vol XII No. 1/2013.
- Hawkins, D.I., Best, R.J., Coney, K.A. 2012. Consumer Behavior: Implication for Marketing Strategy, Homewood, II.: Richard D. Irwin. Inc.
- Istijanto, 2005. Aplikasi Praktis Riset Pemasaran. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama
- Kanaidi.2010, Pengaruh Customer Relationship, Citra Perusahaan, dan Customer Trust Terhadap Loyalitas.“COMPETITIVE” Majalah Ilmiah, Volume 6 No.2. Desember 2010, ISSN : 0216 – 2539
- Kotler, Philip 2000. Prinsip – Prinsip Pemasaran Manajemen, Jakarta : Prenhalindo.
- ..... 2006. Manajemen pemasaran, jilid I, Edisi kesebelas, Jakarta, P.T Indeks Gramedia.

- Lovelock, Christopher, Jochen Wirtz, & Jacky Mussry. 2011. Pemasaran Jasa. edisi 7. Erlangga: Jakarta
- Margita Enno Yunida. 2016. Pengaruh Citra Rumah Sakit Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri). Mowen, J., dan Minor, M.. (2010), Perilaku Konsumen. Penerbit: Erlangga, Jakarta.
- Marilees, B. & Fry, M. 2002. Corporate Branding: A framework for E - Retailers. Corporate Reputation Review Vol. 5.
- Oliver, Richard L., 1999, "Whence Consumer Loyalty", Journal of Marketing., Volume 63 Special Issue, pp. 33-44.
- Shergill, G.S. and Li. B. Internet Banking-An Empirical Investigation Of Customer's Behaviour for online Banking in New Zealand. 2005. [http://www.Business.massey.ac.nz/commerce/research\\_outputs/2004/2004011.pdf](http://www.Business.massey.ac.nz/commerce/research_outputs/2004/2004011.pdf).
- Sugiono. 2015. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D, Bandung : CV Alfabeta.
- Sugiyono. 2003, Metode Penelitian Bisnis, CV. Alfabeta: Bandung.
- ..... 2012. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Sumarwan, U., 2010, Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran, Penerbit: Ghalia Indonesia, Bogor.
- Tjiptono, Fandy., 2012, Pemasaran Jasa. Jogjakarta: Penerbit Andi.
- Usman Husain dan Purnomo Setiady Akbar. 2009. Metode Penelitian Sosial. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Wu, C 2011. The Impact of Hospital Brand Image on service Quality, Patient Satisfaction and Loyalty. Journal of Business Management Vol. 5 (12), pp.4873-4882.
- Yuliana. 2009. Analisis Pengaruh Citra Rumah Sakit Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Study Kasus Pada : Rs. Pku Muhammadiyah Delanggu Klaten. Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta. Skripsi.