

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP *WORD OF MOUTH* MELALUI KEPUASAN PASIEN RSUD DR SOETOMO GRAHA AMERTA

DIDIK WAHYUDI
YESSY ARTANTI

Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Surabaya,
Kampus Ketintang Surabaya 60231
E-mail: didikwahyudi91@gmail.com

Abstract: *This study aims to analyze and discuss the effect of service quality on word of mouth and satisfaction as an intervening variable. This research is conclusive. The population in this study is the Patients in the Hospital Clinic of Dr. Soetomo Graha Amerta. Samples are taken of 110 respondents with a proportional sampling and sampling incidental techniques. Measuring instrument used were questionnaires, the data were analyzed with path analysis. The results showed that the service quality has a significant direct effect on satisfaction, service quality has a significant direct effect on word of mouth, satisfaction has a significant direct effect on word of mouth, and there is an indirect effect of service quality to word of mouth through satisfaction.*

Keywords: *service quality, word of mouth and satisfaction.*

PENDAHULUAN

Industri kesehatan di Indonesia memiliki prospek yang luar biasa. Belanja masyarakat Indonesia di sektor kesehatan diprediksi mencapai Rp. 589 triliun dalam 5 tahun mendatang dari tahun 2013-2017. Namun yang menjadi permasalahan saat ini adalah kurangnya infrastruktur yang dimiliki oleh rumah sakit, seperti kurangnya tempat tidur yang nyaman bagi pasien serta masih kurangnya tenaga ahli dibidang kesehatan (Jawa Pos, Kamis 28 Maret 2013).

Rumah sakit pada era globalisasi ini bukan hanya mengemban misi sosial. Aspek bisnis dalam pengelolaan suatu rumah sakit sudah menjadi suatu konsekwensi wajar pada era globalisasi. Karena itu rumah sakit tidak perlu lagi mengesampingkan upaya untuk lebih mempromosikan diri. Prasarana dan fasilitas rumah sakit serta kemajuan ilmu kedokteran perlu dijelaskan kepada masyarakat, mengingat

persaingan layanan medis semakin ketat (Trarintya, 2011).

Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja produk yang difikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan (Kotler dan Keller, 2009: 177). Kepuasan juga akan bergantung pada mutu produk dan jasa (Kotler dan Keller, 2009: 180). Oleh karena itu, antara kualitas layanan dengan kepuasan pasien mempunyai pengaruh yang erat.

Masyarakat yang berkiblat pada layanan, menjadikan kualitas layanan lebih penting daripada kualitas produk. Perusahaan-perusahaan yang memimpin atau terdepan dalam layanan akan memiliki keunggulan yang kompetitif jauh lebih besar daripada perusahaan-perusahaan yang mutu layanannya tertinggal (Utami dkk., 2010). Kualitas layanan, kepuasan pasien dan *word of mouth* mempunyai pengaruh yang erat. Pelanggan yang merasa puas terhadap kualitas layanan yang

diberikan oleh perusahaan, cenderung akan melakukan rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) positif dan sebaliknya. Pada akhirnya *word of mouth* akan dijadikan seseorang dalam penilaian tentang kualitas jasa/layanan yang belum pernah mereka pakai (Lovelock dan Wright, 2007:96).

Menurut *Word Of Mouth Marketing Association* pengertian dari *word of mouth* adalah usaha meneruskan informasi dari satu konsumen ke konsumen lain (www.womma.com). *Word of mouth* dikenal juga dengan istilah komunikasi dari mulut ke mulut. Komunikasi personal ini dipandang sebagai sumber yang lebih dapat dipercaya atau dapat diandalkan dibandingkan dengan informasi dari nonpersonal (Gremmler dan Brown, 1994; dalam Zeithml dan Bitner, 1996). Menurut Tjiptono (2008: 90) *word of mouth* biasanya lebih kredibel dan efektif, karena yang menyampaikannya adalah orang-orang yang dapat dipercayai pelanggan.

Berdasarkan hasil poling yang dilakukan oleh Indonesia Research Center (IRC) tahun 2013, Surabaya dinilai oleh mayoritas warganya telah memberikan layanan kesehatan yang baik. Hal ini menegaskan Jawa Timur pantas meraih penghargaan sebagai provinsi dengan layanan publik terbaik di antara 33 provinsi pada 2012. Khusus di Surabaya, sekitar 92% orang setuju dengan hal tersebut, sedangkan Jakarta hanya 82%. Sekitar 90% warga Surabaya juga menyatakan bahwa alat-alat medis di Kota Pahlawan tersebut lengkap. Di bandingkan dengan Kota Jakarta yang kelengkapan alat-alat medisnya hanya dirasakan oleh 70% warganya. (okezone.com).

Tabel 1. Banyaknya Fasilitas Kesehatan Menurut Jenis dan Status 2007 – 2011

Jenis Rumah Sakit	2007	2008	2009	2010	2011
Pemerintah/BUMN	4	3	6	4	4
ABR/Militer	7	7	7	7	7
Swasta	24	25	24	25	25
Jumlah	35	35	37	36	36

Sumber: Data BPS Kota Surabaya, 2011

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa jumlah rumah sakit terbanyak dari tahun 2007 – 2011 adalah rumah sakit swasta. Ini menunjukkan bahwa pemerintah harus berusaha untuk meningkatkan jumlah rumah sakit yang ada di Kota Surabaya, agar semua lapisan masyarakat mendapatkan layanan kesehatan dengan mudah dan layanan yang baik.

Salah satu rumah sakit pemerintah yang ada di Surabaya adalah RSUD Dr. Soetomo. Sebagai rumah sakit umum daerah pusat pendidikan dan rujukan terbesar di wilayah Indonesia Bagian Timur, RSUD Dr. Soetomo telah menyediakan poliklinik lengkap untuk pasien bayi sampai dengan lansia, pasien umum, pasien rujukan, pasien Askes atau Perjanjian Kerjasama (PKS) atau Astek sampai Jamkesmas. Bagi masyarakat berkelas yang menginginkan kenyamanan dan kepuasan pasien tersendiri, RSUD Dr. Soetomo menyediakan sebuah rumah sakit yakni Graha Amerta.

Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu adakah pengaruh kualitas layanan terhadap *word of mouth* melalui kepuasan pasien sebagai variabel intervening (studi pada pasien poliklinik di RSUD Dr. Soetomo graha amerta) Sedangkan tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis dan membahas pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien, pengaruh kualitas layanan terhadap *word of mouth*, pengaruh kepuasan pasien terhadap *word of mouth* pasien poliklinik di RSUD Dr. Soetomo Graha Amerta.

KAJIAN PUSTAKA

Kualitas Layanan

Layanan atau jasa merupakan pemberian suatu kinerja atau tindakan tak kasat mata dari satu pihak kepada pihak lain (Rangkuti, 2002). Oleh karena itu pelanggan akan selalu menilai kualitas jasa berdasarkan apa yang dirasakan. Menurut Lupiyoadi (2008: 181) kualitas layanan adalah faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan dimana kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada konsumen dan sebagai strategi perusahaan untuk mempertahankan diri dan mencapai kesuksesan dalam menghadapi persaingan. Sedangkan Tjiptono (2006: 59) juga mengungkapkan kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Berdasarkan pendapat beberapa ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan adalah segala bentuk penyelenggaraan pelayanan secara maksimal yang diberikan perusahaan dengan segala keunggulan dalam rangka memenuhi kebutuhan konsumen demi memenuhi harapan konsumen.

Menurut Setyawati (2009) dan Pai Yogesh dan Satyanarayana (2012) dimensi kualitas layanan adalah prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, ketepatan jam pelayanan, kenyamanan sarana di poliklinik, pelayanan yang *informative*, ketepatan dan standar tindakan medis, personalisasi, kemudahan mengakses layanan rawat jalan, hubungan, ruang tunggu yang *representative*, kemudahan layanan penunjang medis

Kepuasan Pasien

Menurut Kotler (2009: 177) kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja atau hasil dari produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, maka pelanggan akan merasa tidak puas. Sebaliknya, jika kinerja melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa sangat puas atau senang. Menurut Sumarwan (2011: 387), kepuasan pasien merupakan dampak dari perbandingan antara harapan konsumen sebelum pembelian dengan yang sesungguhnya diperoleh konsumen dari produk yang dibeli tersebut. Sedangkan menurut Engel, Blackwell dan Miniard. mengartikan kepuasan pasien sebagai evaluasi pasca konsumsi bahwa suatu alternative yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan.

Berdasarkan pendapat beberapa ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien adalah hasil dari evaluasi perbandingan antara harapan konsumen dengan kinerja terhadap produk atau jasa yang dikonsumsi baik yang sesuai maupun yang melampaui harapan konsumen.

Indikator kepuasan pasien menurut Febriani *dkk.*, (2012) dan Trarintya (2011) adalah pelayanan yang diterima sesuai harapan pasien, pasien datang kembali atau penggunaan ulang, kesesuaian tarif, kepuasan pasien dengan dokter, perasaan senang, pelayanan keseluruhan memuaskan.

Word of Mouth

Menurut Kotler dan Keller (2009) menyatakan bahwa *word of mouth* adalah pengaruh personal, yang berkaitan erat dengan produk yang mahal dan penuh resiko. Lovelock (2001) juga menekankan bahwa *word of mouth* sebagai

pendapat dan rekomendasi yang dibuat oleh konsumen tentang pengalaman, yang mempunyai pengaruh kuat terhadap keputusan konsumen atau perilaku pembelian. Sedangkan Assael (2004; dalam Ardani, 2010) mendeskripsikan *word of mouth* adalah komunikasi pribadi antara dua individu atau lebih, misalnya antar pelanggan dan penjual atau antar anggota dari satu kelompok.

Berdasarkan pengertian di atas, maka *word of mouth* dapat disimpulkan sebagai pendapat dan rekomendasi dari satu orang ke orang lain yang telah dirasakan mengenai sebuah merek, produk atau jasa yang berpengaruh terhadap perilaku konsumen.

Indikator *word of mouth* menurut Trarintya (2011) dan Bloemer *et al.*, (2012) adalah keinginan untuk merekomendasikan, kuantitas frekuensi komunikasi yang dilakukan pasien, keinginan pasien untuk menceritakan hal – hal positif, kesediaan pasien untuk mengajak orang lain.

Hubungan Kualitas Layanan, Kepuasan Pasien dan *Word of Mouth*

Menurut Kurtz dan Clow (1998: 79) konsumen yang puas akan melakukan pembelian ulang, bersikap loyal kepada perusahaan dan membicarakan hal-hal yang positif kepada orang lain (*word of mouth*). Lebih lanjut, menurut Irawan (2009:37-39) dalam menentukan tingkat kepuasan pasien konsumen, terdapat lima driver pemicu kepuasan pasien pelanggan yaitu: Kualitas produk, harga, kualitas layanan, faktor emosional, biaya dan kemudahan. Ardani (2010) menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *word of mouth*,

dan Kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap *word of mouth*. Setyawati (2009) menyimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *words of mouth*, dan kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap *words of mouth*.

Berdasarkan latar belakang masalah, literatur yang digunakan dalam penelitian, serta penelitian terdahulu sebagai acuan, maka hipotesis yang ditetapkan dalam penelitian ini sebagai berikut:

- H₁: Diduga terdapat pengaruh kualitas layanan Poliklinik di RSUD Dr . Soetomo Graha Amerta terhadap kepuasan pasienpasien poliklinik RSUD Dr . Soetomo Graha Amerta.
- H₂: Diduga terdapat pengaruh dari kualitas layanan Poliklinik di RSUD Dr. Soetomo Graha Amerta terhadap *word of mouth* pasien poliklinik RSUD Dr . Soetomo Graha Amerta.
- H₃: Diduga terdapat pengaruh dari kepuasan pasien konsumen Poliklinik di RSUD Dr. Soetomo Graha Amerta terhadap *word of mouth* pasien poliklinik RSUD Dr . Soetomo Graha Amerta.
- H₄: Diduga terdapat pengaruh kualitas pelayanan Poliklinik di RSUD Dr. Soetomo Graha Amerta terhadap *word of mouth* melalui kepuasan pasienpasien poliklinik RSUD Dr . Soetomo Graha Amerta.

METODE

Jenis penelitian ini adalah konklusif kausal karena penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan bukti hubungan sebab akibat (kausal) dengan antara variabel bebas

(eksogen) yaitu kualitas layanan terhadap variabel terikatnya (endogen) yaitu *word of mouth* dengan kepuasan pasien konsumen sebagai variabel intervening.

Karakteristik populasi yang menjadi target penelitian ini adalah pasien sudah lebih dari dua kali memeriksakan diri di poliklinik di RSUD Dr. Soetomo Graha Amerta. Berdasarkan karakteristik populasi, maka populasi dalam penelitian ini bersifat *infinite* artinya jumlah populasi yang diteliti tidak diketahui. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Purposive Sampling*. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 110 karena menurut Sarwono (2012: 34) desain riset yang sesuai dengan model path analysis akan berdampak beberapa hal diantaranya; model sederhana menghasilkan parameter yang sedikit, dengan demikian sampel yang digunakan dapat menyesuaikan jumlah parameter yang ada. Oleh karena itu, ukuran sampel dapat kecil, misalnya 100. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan angket yang terstruktur dengan menggunakan skala likert dengan skor 1-4. Menurut Kriyantono (2006: 134) untuk beberapa riset, skala likert dapat digunakan dengan meniadakan pilihan jawaban ragu-ragu, karena kategori tersebut memiliki makna ganda yaitu bisa diartikan belum bisa memberikan jawaban, netral dan ragu-ragu.

Kualitas layanan adalah segala bentuk penyelenggaraan pelayanan secara maksimal yang diberikan perusahaan dengan segala keunggulan dalam rangka memenuhi kebutuhan konsumen demi memenuhi harapan konsumen. Setyawati (2009) dan Pai Yogesh dan Satyanarayana (2012) dimensi kualitas layanan adalah prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, ketepatan jam pelayanan, kenyamanan sarana di poliklinik,

pelayanan yang *informative*, ketepatan dan standar tindakan medis, personalisasi, kemudahan mengakses layanan rawat jalan, hubungan, ruang tunggu yang *representative*, kemudahan layanan penunjang medis.

Kepuasan pasien adalah hasil dari evaluasi perbandingan antara harapan konsumen dengan kinerja terhadap produk atau jasa yang dikonsumsi baik yang sesuai maupun yang melampaui harapan konsumen. Indikator kepuasan pasien berdasarkan Febriani *dkk.*, (2012) dan Trarintya (2011), yaitu pelayanan yang diterima sesuai harapan pasien, pasien datang kembali atau penggunaan ulang, kesesuaian tarif, kepuasan pasien dengan dokter, perasaan senang, pelayanan keseluruhan memuaskan.

Word of mouth adalah pendapat dan rekomendasi dari satu orang ke orang lain yang telah dirasakan mengenai sebuah merek, produk atau jasa yang berpengaruh terhadap perilaku konsumen. Indikator *word of mouth* menurut Trarintya (2011) dan Bloemer *et al.*, (2012) adalah keinginan untuk merekomendasikan, kuantitas frekuensi komunikasi yang dilakukan pasien, keinginan pasien untuk menceritakan hal – hal positif, kesediaan pasien untuk mengajak orang lain.

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan *path analysis* (analisis jalur). Setelah uji validitas dilakukan terhadap ketiga variabel yaitu pemasaran hubungan pelanggan, kepuasan pasien dan loyalitas, maka dapat disimpulkan bahwa nilai *corrected item correlation* (koefisien validitas) semua item pernyataan pada ketiga variabel lebih dari 0,30 sehingga item-item pernyataan tersebut adalah valid. Adapun hasil uji reabilitas terhadap ketiga variabel dapat disimpulkan bahwa semua variabel yaitu pemasaran hubungan pelanggan (X), kepuasan

pasiengkonsumen (Z), loyalitas pelanggan (Y) adalah reliabel karena *Cronbach Alpha* > 0.60.

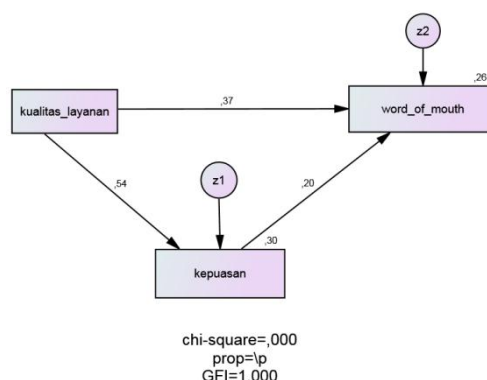
HASIL

Responden dalam penelitian ini sebagian besar adalah laki-laki yang berjumlah 58 responden, berusia antara 46 sampai 54 tahun yang berprofesi sebagai wirausaha yang memiliki penghasilan Rp.2.000.000,00-Rp.3.000.000,00, mendapatkan informasi RSUD Dr . Soetomo Graha Amerta sebagian besar dari keluarga dan poliklinik yang dikunjungi adalah Layanan Echocardiologi dan Layanan USG 4 Dimensi.

Hasil analisis jalur (path analysis) yaitu uji asumsi yaitu ujinormalitas, linieritas uji dan uji outlier. Hasil uji normalitas dapat diketahui nilai critical ratio skewness value < 2,58 sehingga dapat dinyatakan bahwa data berdistribusi normal serta sudah sesuai dengan kondisi yang ada di lapangan dan data tersebut layak digunakan dalam melanjutkan penelitian. Hasil uji linieritas dapat diketahui dari beberapa hubungan variabel nilai signifikan $\leq 0,05$ sehingga dapat dikatakan semua hubungan bersifat linier. Kriteria yang digunakan dalam uji outlier adalah berdasarkan nilai chi-square pada derajat kebebasan (degree of reedom) 37 yaitu jumlah variabel indikator pada tingkat signifikan $p < 0,01$. Nilai mahalnobis $distance^2(37, 0.01) = 63,8907$. Hasil uji outlier dapat diketahui nilai mahalnobis distance yang lebih kecil dari 63,8907, sehingga dapat disimpulkan bahwa data tidak memiliki multivariate outlier.

Pengujian kesesuaian model dilakukan secara keseluruhan dengan ukuran atau kriteria *goodness of fit*. Nilai *goodness of fit test* memperlihatkan nilai CFI, GFI, dan NFI sebesar 1,000. Hal tersebut menunjukkan bahwa model (diagram

jalur) dalam penelitian ini sudah sesuai atau layak untuk digunakan dalam penelitian.



Gambar 1. Model (diagram jalur)

Sumber : Output AMOS diolah oleh peneliti

Mengkonversi diagram jalur kedalam persamaan model structural yaitu sebagai berikut :

$$Y_1 = b_1X + e_1 \longrightarrow Y_1 = 0,543 X + 0,839$$

$$Y_2 = b_2X + b_3Z + e_2 \longrightarrow Y_2 = 0,367 X + 0,203 Z + 0,861$$

Koefisien determinasi ganda menunjukkan besarnya variasi pada variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variasi variabel – variabel independent. Nilai koefisien jalur juga dapat dilihat dalam *Standardized Regression Weights* pada tabel 3.

Besarnya variabel kualitas layanan terhadap variabel kepuasan pasien dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,543. Terdapat perubahan positif variabel kualitas layanan terhadap variabel *word of mouth* dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,367. Terdapat perubahan positif variabel kepuasan pasien terhadap variabel *word of mouth* dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,203. Besarnya perubahan variabel kepuasan pasien yang disebabkan oleh adanya kontribusi variabel kualitas layanan adalah 0,295 atau dengan kata lain pengaruh variabel kualitas layanan terhadap kepuasan pasien sebesar 0,295. Jadi terdapat korelasi yang rendah antara kualitas layanan dan kepuasan pasien.

Besarnya perubahan variabel *word of mouth* yang disebabkan oleh adanya kontribusi variabel kualitas layanan dan kepuasan pasien adalah 0,276 atau dengan kata lain pengaruh kualitas layanan dan kepuasan pasien terhadap *word of mouth* sebesar 0,276. Jadi terdapat korelasi yang rendah antara kualitas layanan dan kepuasan pasien.

Untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel dapat dilihat dari besarnya nilai Critical Ratio (CR). Nilai CR hitung antara variabel kualitas layanan terhadap kepuasan pasien adalah sebesar $6,754 > 2,00$ dan nilai probabilitas signifikansinya sebesar $0,000 (P \leq 0,05)$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan pasien. Artinya hipotesis pertama diterima. Pada hipotesis kedua terdapat nilai CR hitung antara variabel kualitas layanan terhadap *Word Of Mouth* adalah sebesar $3,736 > 2,00$ dan nilai probabilitas signifikansinya sebesar $0,000 (P \leq 0,05)$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel *Word Of Mouth*. Artinya hipotesis kedua diterima. Pada hipotesis ketiga terdapat nilai CR hitung antara variabel kepuasan pasien terhadap *Word Of Mouth* adalah sebesar $2,063 > 2,00$ dan nilai probabilitas signifikansinya sebesar $0,039 (P \leq 0,05)$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kepuasan pasien memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel *Word Of Mouth*. Artinya hipotesis ketiga diterima.

Besarnya Pengaruh langsung dari variabel kualitas layanan (X) terhadap variabel kepuasan pasien (Z) yaitu sebesar 0,543. Pengaruh langsung dari variabel kualitas layanan (X) terhadap variabel *word of mouth* (Y) yaitu sebesar 0,367. Sedangkan pengaruh langsung dari variabel kepuasan pasien (Z)

terhadap variabel *word of mouth* (Y) yaitu sebesar 0,203.

Untuk mengetahui besarnya pengaruh tidak langsung dari variabel kualitas layanan (X) terhadap variabel *word of mouth* (Y) dapat dihitung dengan $(0,543) \times (0,203) = 0,110$, yang dapat dilihat pada kolom *standardize indirect effect* dari variabel *kualitas layanan* (X) terhadap variabel *word of mouth* (Y) yaitu sebesar 0,110. Sedangkan untuk mengetahui pengaruh total dapat dihitung dengan besarnya pengaruh langsung + besarnya pengaruh tidak langsung.

Uji mediasi dalam penelitian ini terbukti secara parsial (*partially mediating*) karena variabel kualitas layanan (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pasien (Z), variabel kepuasan pasien (Z) berpengaruh signifikan terhadap variabel *word of mouth* (Y), dan variabel layanan (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel *word of mouth* (Y).

Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap *word of mouth* melalui kepuasan pasien secara linier dapat menggunakan *sobel test*. Dapat dilihat dari nilai probabilitas signifikansinya sebesar $0,049 (p \leq 0,05)$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *word of mouth* melalui kepuasan pasien. Artinya hipotesis keempat diterima.

PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini berarti semakin baik kualitas layanan dari kualitas layanan RSUD Dr .

Soetomo Graha Amerta maka pelanggan akan semakin puas.

Pendapat responden terhadap Kualitas Layanan RSUD Dr . Soetomo Graha Amerta dapat dilihat dari presentase jawaban responden terhadap item-item pernyataan yang semuanya menyatakan setuju. Hal tersebut menandakan bahwa responden setuju terhadap Kualitas Layanan RSUD Dr . Soetomo Graha Amerta telah memberikan kualitas Layanan yang terbaik kepada pasien.

Hasil ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Kotler dan Keller (2009: 177) kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja produk yang difikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Kepuasan juga akan bergantung pada mutu produk dan jasa (Kotler dan Keller, 2009: 180). Oleh karena itu, antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien mempunyai pengaruh yang erat. Kualitas layanan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pernyataan diatas didukung oleh penelitian yang dilakukan Bakhiar *et al.*, (2010) menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Yuliarmi *et al.*,(2007) menyimpulkan bahwa secara bersama-sama atau simultan seluruh variabel kualitas layanan.

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap *Word Of Mouth*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap *word of mouth*. Hal ini berarti semakin baik kualitas layanan RSUD Dr . Soetomo Graha Amerta maka semakin tinggi pelanggan merekomendasikan RSUD Dr . Soetomo Graha Amerta kepada orang lain.

Nilai koefisien jalur pengaruh kualitas layanan terhadap *word of*

mouth lebih besar daripada nilai koefisien jalur pengaruh kualitas layanan melalui kepuasan pasien. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen rumah sakit lebih mengutamakan kualitas layanan yang diberikan. Jika kualitas layanan yang dianggap baik oleh pasien maka pasien dapat melakukan *word of mouth* tanpa harus merasakan kepuasan pasien terlebih dahulu. Layanan yang diberikan RSUD Dr. Soetomo Graha Amerta sudah baik dengan karena memiliki kualitas layanan yang baik, tidak sedikit dari responden yang memberikan informasi atau merekomendasikan RSUD Dr . Soetomo Graha Amerta sebagai tempat untuk memeriksakan kesehatan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Parasuraman, Berry dan Zeithmal (1985: 60) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh dengan komunikasi *word of mouth* yang positif. Menurut Sugiharti (2010) menyatakan bahwa mekanisme yang harus dikembangkan rumah sakit adalah menjaga atau meningkatkan minat mereferensikan (*word of mouth*) jasa rumah sakit dengan bertitik tolak pada peningkatan kualitas layanan.

Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap *Word Of Mouth*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap *word of mouth*. Hal ini berarti semakin tinggi tingkat kepuasan pasien RSUD Dr . Soetomo Graha Amerta maka semakin tinggi pula pelanggan merekomendasikan RSUD Dr . Soetomo Graha Amerta kepada orang lain.

Responden melakukan *word of mouth* kepada orang lain karena mereka merasa bahwa layanan RSUD Dr . Soetomo Graha Amerta

memuaskan. Responden merasa puas dengan layanan RSUD Dr. Soetomo Graha Amerta dan layanan yang diharapkan oleh responden yang sesuai harapan antara lain adalah adanya dokter spesialis yang mencukupi, fasilitas yang memadai, kualitas layanan yang baik dan rumah sakit yang bersih. Sehingga responden bersedia menceritakan pengalamannya dan memberikan informasi tentang RSUD Dr. Soetomo Graha Amerta kepada tetangga atau rekan kerjanya.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Kotler dan Keller (2009: 179) pelanggan yang merasa puas akan membicarakan hal-hal yang menyenangkan tentang perusahaan dan produk-produknya kepada pelanggan lainnya. Selain itu, pelanggan yang puas akan cenderung memberikan referensi yang baik terhadap produk kepada orang lain (Lupiyoadi dan Hamdani, 2008: 194). Utami *et al.*, (2010) menyatakan bahwa kualitas pelayanan, kepuasan pasien pelanggan, komitmen, kekuatan hubungan berpengaruh positif terhadap *word of mouth*. Sugiharti (2010) menyimpulkan kepuasan pasien pelanggan atas apa yang diberikan di lihat dari kualitas layanan Rumah Sakit. Matos *et al.*, (2008) menyimpulkan menunjukkan pengaruh kuat kepuasan pasien dan loyalitas pada aktivitas *word of mouth*.

Pengaruh Program Kualitas Layanan terhadap *Word Of Mouth* melalui Kepuasan Pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap *word of mouth* melalui kepuasan pasien. Hal ini dapat dilihat dari adanya efek tidak langsung dari variabel kualitas layanan terhadap *word of mouth* melalui kepuasan pasien. Hal ini berarti semakin baik

kualitas layanan dari RSUD Dr. Soetomo Graha Amerta maka pelanggan akan semakin puas, jika pelanggan puas maka mereka akan melakukan *word of mouth* positif tentang RSUD Dr. Soetomo Graha Amerta.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Kurtz dan Clow (1998: 79) konsumen yang puas akan melakukan pembelian ulang, bersikap loyal kepada perusahaan dan membicarakan hal-hal yang positif kepada orang lain (*word of mouth*). Lebih lanjut, menurut Irawan (2009: 37-39) dalam menentukan tingkat kepuasan pasien konsumen, terdapat lima driver pemicu kepuasan pasien pelanggan yaitu: Kualitas produk, harga, kualitas layanan, faktor emosional, biaya dan kemudahan.

Ardani (2010) menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien., Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *word of mouth*, dan Kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap *word of mouth*.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan terhadap kepuasan pasien. Kualitas layanan juga berpengaruh signifikan terhadap *word of mouth*. Kepuasan pasien juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap *word of mouth*. Selain itu terbukti pula bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap *word of mouth* melalui kepuasan pasien.

Peneliti memberikan saran pada peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian di luar variabel eksogen yang mempengaruhi di luar yang digunakan dalam penelitian ini mengingat masih terdapat pengaruh sebesar 45,7% dari variabel lain, ataupun mengkombinasikan variabel

faktor eksternal dengan variabel faktor internal seseorang di luar variabel dalam penelitian ini seperti kualitas produk, harga, faktor emosional, biaya dan kemudahan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardani, Wayan dan Ni Wayan Sri Suprpti. 2011. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien dan WOM (Studi di RSUD Wangaya Denpasar) *Universitas Udayana* 9(1): 73-80.
- BPS Kota Surabaya
- Bakhtiar, Arfan *et al.*,. 2010. Analisis Kualitas Pelayanan yang Berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien Pelanggan Menggunakan Metode Servqual dan Model Kano (Studi Kasus: PT. PLN UPJ Semarang Selatan). *J@TI Undip* 5(2): 114-126.
- Bloemer, Josee. 2012. Linking Perceived Service Quality and Service Loyalty: a Multi-Dimensional Perspective. *European Journal of Marketing* 33(11/12): 183-192.
- Febriani, Valentina Anissa dan Sugiono. 2012. Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Konsumen (Studi pada Pasien Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit Dr. Cipto Mangunkusumo)". *Diponegoro Journal Of Management* 1(1): 1-5.
- Irawan, Handi. 2003. *10 Prinsip Kepuasan Pasien Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Jawa Pos, Kamis 28 Maret 2013. Hal: 39.
- Kotler, Philip dan Kevin L. Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran Edisi Kedua belas Jilid 1*. Jakarta: PT Indeks.
- Kriyantono, Rachmat. 2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Group.
- Kurtz, D. L. and Clow, K. E. (1998). *Consumer Expectations of Service*. ServicesMarketing. Wiley & Sons.
- Lovelock, Christopher H. dan Lauren K. Wright. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT Indeks.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Malhotra, Naresh K. 2009. *Riset Pemasaran Pendekatan Terapan Edisi Keempat Jilid 1*. Jakarta: PT Indeks.
- Matos, Celso Augusto de dan Carlos Alberto Vargas Rossi. 2008. Word of Mouth Communications in Marketing: a Meta-Analytic Review of the Antecedents and Moderators". *Original Empirical Research* 36: 261-270.
- Pai, Yogesh.P. dan Satyanarayana Chary T. 2012. Measuring Hospital Service Quality: A Conceptual Framework. *International Conference on Humanities, Economics and Geography*. Bangkok 15 (1): 35-48.
- Parasuraman A., *et al.*,. 1985. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing* 49: 41-50.
- Santoso, S. 2005. *Struktural Equation Modeling. Konsep dan Aplikasi dengan AMOS 18*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Sarwono, Jonathan. 2012. *Path Analysis dengan SPSS: Teori, Aplikasi, Prosedur untuk Riset Skripsi, Tesis, dan Disertasi*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Setyawati, Indah. 2009. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan pasien Pasien terhadap Words of Mouth Studi pada Pasien Rawat Jalan RS.

- Bhakti Wira Tamtama Semarang.
- Sugiharti. 2010. Analisis Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan pasien Pasien dan Pengaruhnya terhadap Minat Mereferensikan Pelayanan Rawat Jalan Pada RS. Pku Muhammadiyah Gubug Kabupaten Grobogan. *ABAC Journal*. 29(1).
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Sukmawati, Kartika. 2011. Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan Kepuasan pasien Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Kereta Api Eksekutif. *Universitas Gunadarma (2011)*:31-34.
- Tjiptono, Fandi et al.,. 2008. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: ANDI.
- Trarintya, Mirah Ayu Putri. 2011. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan pasien dan Word of mouth (Studi Kasus Pasien Rawat Jalan di Wing Amerta RSUP Sanglah Denpasar). *Universitas Udayana* 9(1): 189-198.
- Utami, Mira Maulani dan Ayu Noviani. 2010. Analisis Faktor Faktor yang Mempengaruhi Word of Mouth Mahasiswa UNIMUS”. *Prosiding Seminar Nasional Unimus*: 167-172.
- Yuliarmi, Ni Nyoman dan Putu Riyasa. 2007. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar. *Buletin Studi Ekonomi* 12(1): 45-48.
- Yasvari, Tahmoures Hasangholipour .2012. Influential Factors on Word of Mouth in Service Industries (The Case of Iran Airline Company)”. *International Journal of Learning & Development* 2 (5): 25-29.
- Zeithaml et al.,. 2002. *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. United Stated of America: International Edition. Mc.Graw-Hill.
- www.okezone.com (diakses 12 Maret 2013).
- www.womma.com (diakses 08 Maret 2013).