

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN TERHADAP  
LOYALITAS PASIEN POLI GIGI  
(Studi Kasus Pada Rumah Sakit TPT Dr. R. Soeharsono Banjarmasin)**

Monica Thiodora Limay, Khuzaini, Dwi Wahyu Artiningsih  
Program Pascasarjana Prodi Magister Manajemen  
Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari  
[monicathiodora@gmail.com](mailto:monicathiodora@gmail.com)

**ABSTRACT**

Customer loyalty is a form of repurchase made by a customer because of a commitment to a brand or company (Sofyan, 2016). Health is an important need for the community, this requires health service providers to always improve the quality of their services to better handle patients so that the level of patient satisfaction can be measured by the success of health services.

The purpose of this study was to determine the quality of service and patient satisfaction on patient loyalty for treatment again.

The results showed that (1) service quality had a partial effect on the loyalty of dental clinic patients to the TPT Dr. Hospital. R. Soeharsono Banjarmasin with the regression equation  $Y = 6.358 + 0.432$ . (2) patient satisfaction has a partial effect on the loyalty of dental poly patients to Dr. TPT Hospital. R. Soeharsono Banjarmasin with the regression equation  $Y = 2.470 + 0.858$ . (3) service quality and patient satisfaction have a simultaneous effect on the loyalty of dental poly patients to Dr. TPT Hospital. R. Soeharsono Banjarmasin with regression equation  $Y = 6.358 + 0.432 + 0.858 + 11500.015$

Keywords: service quality, patient satisfaction, loyalty, Hospital TPT Dr. R. Soeharsono

---

**ABSTRAK**

Loyalitas pelanggan merupakan suatu bentuk pembelian ulang yang dilakukan oleh seorang pelanggan karena komitmen terhadap suatu merk atau perusahaan tersebut (sofyan, 2016). Kesehatan merupakan kebutuhan yang penting bagi masyarakat, hal ini menuntut para penyedia jasa pelayanan kesehatan selalu meningkatkan kualitas pelayanannya untuk lebih baik lagi dalam menangani pasien sehingga tingkat kepuasan pasien dapat diukur dari keberhasilan pelayanan Kesehatan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien untuk berobat Kembali. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas pasien poli gigi ke Rumah Sakit TPT Dr. R. Soeharsono Banjarmasin dengan persamaan regresi  $Y = 6,358 + 0,432$ . (2) kepuasan pasien berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas pasien poli gigi ke Rumah Sakit TPT Dr. R. Soeharsono Banjarmasin dengan persamaan regresi  $Y = 2,470 + 0,858$ . (3) kualitas pelayanan dan kepuasan pasien berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas pasien poli gigi ke Rumah Sakit TPT Dr. R. Soeharsono Banjarmasin dengan persamaan regresi  $Y = 6,358 + 0,432 + 0,858 + 1150,015$

Kata Kunci: kualitas pelayanan, kepuasan pasien, loyalitas, Rumah Sakit TPT Dr. R. Soeharsono

**PENDAHULUAN**

Loyalitas pelanggan merupakan suatu bentuk pembelian ulang yang dilakukan oleh seorang pelanggan karena komitmen terhadap suatu merk atau perusahaan tersebut (sofyan, 2016). Pembangunan loyalitas akan

memberikan manfaat yang besar bagi perusahaan. Loyalitas akan menjadi kunci sukses, tidak hanya dalam jangka pendek tetapi keunggulan bersaing secara berkelanjutan. Kesetiaan atau loyalitas pasien memiliki manfaat besar, baik untuk pasien maupun untuk rumah sakit. Loyalitas pasien yang terbentuk

karena merasa puas dengan pelayanan dari rumah sakit, bermanfaat bagi pengobatan karena pasien kembali berobat di tempat yang sama dan lebih patuh dalam proses kontrol kesehatan yang dianjurkan tenaga kesehatan. Pasien yang loyal juga akan menguntungkan pihak rumah sakit karena mereka memiliki komitmen untuk bertahan, bersedia merekomendasikan kepada kerabatnya (Asmita, 2011).

Karakteristik dari loyalitas didasarkan pada keterikatan pelanggan terhadap rumah sakit yang diklasifikasi silang dengan pola pembelian ulang. Sedangkan eksistensi konsumen yang loyal, tidak hanya bersedia membeli ulang produk atau jasa ketika mereka membutuhkan, tetapi juga kesediaannya untuk merekomendasikan produk atau jasa tersebut kepada teman, anggota keluarga, dan kolega mereka (Gillies, 2000). Richard L Oliver dalam Riyadi menambahkan bahwa faktor yang memengaruhi loyalitas pelanggan terdapat 5 faktor utama sebagai model *Customer Loyalty*, yaitu 1) *behavior measures* adalah perilaku nyata pelanggan menggunakan produk/jasa secara tetap dapat dilihat dari kunjungan ulang, 2) *liking the brand* adalah pelanggan yang sungguh-sungguh menyukai produk/jasa yang digunakan, 3) *commitment* adalah pengkomunikasi secara lisan mengenai pengalaman yang baik yang dialami pelanggan saat mengkonsumsi suatu produk /jasa kepada orang lain, *immunity* adalah penolakan terhadap produk/jasa yang akan digunakan, 4) *referral* adalah memberikan informasi dan rekomendasi kepada orang lain untuk menggunakan produk/jasa yang sama. faktor penentu loyalitas pasien terdiri dari kepuasan, kualitas, nilai, citra merek rumah sakit, kepercayaan, komitmen, perilaku warga organisasi dan keluhan pelanggan. Model konseptual loyalitas pasien yang terdiri dari semua faktor penentu tersebut menunjukkan pengaruh secara positif yang signifikan terhadap loyalitas pasien atas pelayanan tenaga kesehatan di rumah sakit (Otani, 2010).

Bidang kesehatan merupakan sektor pelayanan utama di berbagai Negara karena memegang peranan vital dalam menjaga dan meningkatkan kesehatan masyarakat untuk mencapai tujuan suatu negara, saat ini industri jasa di bidang kesehatan merupakan salah satu peluang bisnis yang menjanjikan dengan tingginya kompetisi yang ada dan pertumbuhan

yang cepat. Kesehatan merupakan kebutuhan yang penting bagi masyarakat, hal ini menuntut para penyedia jasa pelayanan kesehatan selalu meningkatkan kualitas pelayanannya untuk lebih baik lagi dalam menangani pasien sehingga tingkat kepuasan pasien dapat diukur dari keberhasilan pelayanan kesehatan (Dewi, 2016). Kualitas layanan memberikan dorongan khusus bagi para

pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan. Ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan pelanggan yang pada gilirannya perusahaan akan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Apabila suatu perusahaan mampu memaksimalkan kualitas pelayanan dan menciptakan kepuasan pelanggan, maka akan tercipta loyalitas pelanggan. Sementara itu dalam rangka mempertahankan serta meningkatkan kualitas pelayanan & kepuasan pelanggan maka pengelolaan komplain/ keluhan pelanggan sangat diperlukan. Perlu disadari bahwa setiap komplain yang diterima dari pelanggan merupakan indikasi bahwa pelanggan tersebut masih akan tetap setia. Dengan adanya komplain berarti memberikan kesempatan kepada rumah sakit untuk melakukan perbaikan-perbaikan atau penyempurnaan dalam kualitas pelayanan kesehatan (Rif'Adarajad, 2016).

Aspek kualitas pelayanan yang akan diberikan akan mempengaruhi kepuasan pasien, pasien akan membandingkan atau meminta rekomendasi orang lain untuk petunjuk pengobatan. Aspek yang dilihat terdiri dari lima komponen yang biasanya disebut sebagai ServQual yaitu *assurance* (jaminan), *emphaty* (perhatian), *responsiveness* (cepat tanggap), dan *tangible* (bukti fisik). dalam unsur tersebut bila pelayanan kesehatan gigi dan mulut terpenuhi dengan baik maka dapat dipastikan pasien akan merasa puas (Fahmi, 2012). Kepuasan pasien terhadap pelayanan merupakan suatu harapan apabila terpenuhi maka suatu pelayanan tersebut memberikan kualitas yang sangat baik dan juga menimbulkan kelayalitan yang tinggi. Namun sebaliknya, apabila tidak tercapai maka dapat diartikan kualitas pelayanan tersebut tidak memenuhi harapan (Rahmawati, 2014). Tingkat loyalitas pasien dipengaruhi oleh mutu pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit

sebagai *provider*, dimana mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut diartikan empati, respek, dan tanggap akan kebutuhan pasien, kepuasan pasien gigi dan mulut juga dapat ditinjau dari segi pelayanan, ketanggapan pelayanan, profesionalisme pelayanan kesehatan dan hasil pelayanan (Depkes, 2001).

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas pasien yang dilakukan Fajar, dkk. 2017. Mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien rawat jalan dan rawat inap di Rumah Sakit Embung fatimah Batam mendapatkan hasil bahwa pelayanan dan kepuasan pasien dalam suatu Rumah Sakit Embung Fatimah Batam itu adalah hal penting yang dapat mendorong tingkat loyalitas pasien itu sendiri. Penelitian yang dilakukan oleh Tanudjaya, 2014. bahwa mengenai kualitas pelayanan pada klinik gigi memiliki pengaruh yang kurang signifikan terhadap kepuasan pasien yang berarti pelayanan klinik yang berkualitas bukanlah faktor yang paling menentukan kepuasan pasien.

Berdasarkan survei awal pada RS TPT Dr. R. Soeharsono Banjarmasin sudah terakreditasi Rumah Sakit tipe C, dengan jumlah dokter pada poli gigi 1 orang dan 3 orang perawat gigi. Penunjang medis yang terdapat di RS TPT Dr. R Soeharsono Banjarmasin meliputi: laboratorium klinik, radiologi, dan unit farmasi. Sarana rumah sakit meliputi: unit gadar, kamar operasi, CSSD, kamar mayat, dan ambulance masalah loyalitas pasien yang harus dipertimbangkan oleh profesional kesehatan adalah kualitas layanan ketika mempertimbangkan sarana dan prasarana fisik, kemampuan untuk memberikan layanan kesehatan, kecepatan pemberian layanan, jaminan dan kepastian dan empati yang diberikan kepada pasien dalam rangka untuk menciptakan kepuasan bagi pasien. Saat ini, pengguna layanan kesehatan tidak hanya melihat hasil akhir dalam bentuk kesembuhan, tetapi juga mengevaluasi apa yang mereka lihat dan dengar selama pengobatan. Terkait dengan masalah ini, penyedia layanan kesehatan tidak dapat bertindak sewenang-wenang, namun harus mampu menghasilkan layanan yang berkualitas dan engagement yang baik dengan pengguna layanan kesehatan agar dapat

mempengaruhi loyalitas pengguna layanan kesehatan tersebut.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka penulis bermaksud untuk mengadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Poli Gigi (Studi Kasus Pada Rumah Sakit TPT Dr. R. Soeharsono).**

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian.**

Metode diartikan sebagai cara atau teknik yang dilakukan dalam proses penelitian. Sedangkan penelitian itu sendiri diartikan sebagai upaya dalam bidang ilmu pengetahuan yang dilakukan dengan sabar, cermat, dan sistematis untuk memperoleh fakta dan prinsip guna menemukan kebenaran. Metode pada hakikatnya merupakan prosedur dalam memecahkan suatu masalah dan untuk mendapatkan pengetahuan secara ilmiah.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian berupa kuisisioner. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara *Purposive sampling* menjelaskan pengaruh antara variabel-variabel dengan melalui pengujian hipotesis. Metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas.

### **Subjek Dan Objek Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada Rs. TPT Dr. R. Soearsono bagian poli gigi yang beralamat di di Jl. Mayjen Sutoyo S No. 408, Pelambuhan, Kec. Banjarmasin Barat, Kota Banjarmasin, Kalimantan selatan 70129.

### **Populasi dan Sampel Penelitian**

#### **1. Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/ subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2014, p. 389). Populasi penelitian adalah pasien yang berkunjung ke pelayanan kesehatan poli gigi Rumah Sakit TPT Dr. R.

Soeharsono pada bulan Desember-Februari 2021.

## 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2014, p. 116). Sampel penelitian ini adalah pasien yang berkunjung ke poli gigi Rumah Sakit TPT Dr. R. Soeharsono untuk mendapatkan pelayanan kesehatan gigi dan berusia minimal 17 tahun sebanyak 50 orang. Teknik pengambilan sampel adalah *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah salah satu dari teknik non-random sampling di mana peneliti menentukan sampel dari dengan menetapkan karakteristik khusus yang sesuai dengan tujuan penyelidikan, sehingga diharapkan dapat menjawab masalah penelitian.

## Definisi Operasional Variabel

### 1. Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Tinjauan mengenai konsep kualitas layanan sangat di tentukan oleh berapa besar kesenjangan antara persepsi pasien atas kenyataan pelayanan yang di terima, di bandingkan dengan harapan pasien atas pelayanan yang harus di terima. Parasuraman (2001). Perusahaan harus mampu membentuk kualitas pelayanan melalui lima dimensi pelayanan yang unggul dalam persaingan agar dapat bersaing dan memberikan pelayanan yang maksimal. Lima dimensi layanan adalah berwujud, keandalan, daya tanggap, keamanan, dan empati. komponen pelayanan tersebut terbagi menjadi lima dan dikenal dengan Service Quality, dimana kelima dimensi tersebut antara lain:

- a. *Tangibles* adalah penampilan fisik yang menunjukkan eksistensi dan menarik pihak luar, kondisi ruang, lingkungan, kebersihan dan cakupan peralatan medis.
- b. Keandalan adalah kemampuan untuk memberikan jenis layanan yang dijanjikan rumah sakit kepada pasiennya, termasuk penerimaan pasien, rencana manfaat, perawatan medis, dan pemrosesan pembayaran.
- c. Daya tanggap adalah kesadaran atau keinginan untuk bertindak cepat untuk membantu pasien memberikan layanan tepat waktu, termasuk daya tanggap staf

medis, kejelasan informasi, dan kecepatan tindakan.

- d. Keselamatan adalah pengetahuan, kesopanan, dan kepercayaan diri petugas kesehatan, yang meliputi ketepatan diagnosis, keterampilan, sikap petugas, dan keselamatan.
- e. Empati adalah kemampuan profesional kesehatan untuk mengutamakan kepentingan pasien dan memberikan perawatan khusus, termasuk perawatan lanjutan, perawatan yang adil, layanan pengaduan, dan konsultasi reguler.

### 2. Variabel Kepuasan Pasien (X2)

Menurut Donabedian, (2000) Kepuasan pasien adalah ukuran kualitas pelayanan dan merupakan alat yang andal dalam yang membantu mengembangkan perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi sistem pelayanan di rumah sakit” Pohan, (2007) berpendapat bahwa ada empat indikator kepuasan pasien, yaitu :

- a. Kepuasan terhadap akses pelayanan kesehatan Sejauh pelayanan kesehatan tersedia kapan dan dimana dibutuhkan, kemudahan untuk memperoleh pelayanan kesehatan dan baik dalam keadaan normal maupun dalam keadaan darurat, sejauh mana pasien memahami cara kerja sistem kesehatan
- b. Kepuasan terhadap mutu pelayanan Kesehatan, meliputi kompetensi teknis dokter dan atau profesi kesehatan lain yang berhubungan dengan pasien, akibat dari penyakit atau bagaimana perasaan pasien tentang perubahan setelah pelayanan kesehatan. proses perawatan, termasuk hubungan manusia. ketersediaan pelayanan rumah sakit menurut penilaian pasien, persepsi pelayanan suportif oleh dokter dan profesi kesehatan lainnya, tingkat kepercayaan kepada dokter, kepuasan terhadap sistem pelayanan kesehatan
- c. Kepuasan terhadap sistem kesehatan Meliputi fasilitas fisik dan lingkungan kesehatan layanan, sistem konsultasi termasuk menunggu giliran, waktu tunggu, penggunaan waktu tunggu, sikap ketersediaan atau perawatan staf, mekanisme untuk menyelesaikan masalah dan keluhan yang ada.

### 3. Variabel Loyalitas Pasien (Y)

Loyalitas secara umum dapat diartikan kesetiaan seseorang atas suatu produk, baik barang maupun jasa tertentu. Loyalitas merupakan manifestasi dan kelanjutan dari kepuasan konsumen dalam menggunakan fasilitas maupun jasa yang diberikan oleh perusahaan, serta untuk tetap menjadi konsumen dari perusahaan tersebut. Loyalitas adalah konsumen yang selalu menjaga pelanggan yang memiliki kekuatan dan sikap positif atas perusahaan itu. Loyalitas dapat didefinisikan pula sebagai pembelian yang disengaja dalam suatu kurun waktu melalui serangkaian keputusan.

#### Pengumpulan Data

- a. Wawancara dalam penelitian ini, peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil. Wawancara terstruktur

Pernyataan	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

digunakan apabila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti informasi apa yang akan diperoleh. Sedangkan wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya.

- b. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Dalam penelitian ini kuesioner akan dibagikan kepada pasien di TPT Dr. R Soeharsono, terutama yang mengalami keluhan kesehatan Gigi.

Proses pengumpulan data untuk penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner (angket) yang dibagikan pada pasien

rumah sakit TPT Dr. R Soeharsono selaku responden. Kuesioner (angket) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2014, p. 199). Proses pembagian kuesioner dilakukan berdasarkan atas jumlah sampel yang telah ditetapkan sebelumnya, kemudian para responden mengumpulkan kembali kuesioner yang telah diisi.

#### Uji Instrumen Penelitian

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini akan diukur menggunakan skala interval yang disebut sebagai skala *Likert*. (Sanusi, 2014, p. 54) menjelaskan pengukuran dengan menggunakan skala *Likert* mencerminkan skala interval. Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2014, p. 132). Dengan skala *Likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel dan dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun instrumen-instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Jawaban setiap item instrument yang menggunakan skala *Likert* mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif dan diberi skor, skor tersebut dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.1 Skor Item Instrumen

### 2. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuisisioner. Suatu kuisisioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuisisioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut (Ghozali, 2012, p. 52). Uji validitas dalam penelitian ini digunakan analisis item yaitu mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah

dari tiap skor butir. Syarat tersebut menurut (Sugiyono, 2014, p. 178) yang harus dipenuhi yaitu memiliki kriteria sebagai berikut: (1) Jika  $r > 0,30$ , maka item-item pertanyaan dari kuesioner adalah valid. (2) Jika  $r < 0,30$ , maka item-item pertanyaan dari kuesioner adalah tidak valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2012, p. 50). Pengukuran terhadap reliabilitas yang harus dipenuhi yaitu memiliki kriteria sebagai berikut: (1) Jika koefisien Alpha Cronbach  $> 0,60$ , maka item-item pernyataan dari kuesioner adalah reliabel. (2) Jika koefisien Alpha Cronbach  $< 0,60$ , maka item-item pernyataan dari kuesioner adalah tidak reliabel.

## Metode Analisis Data

Metode analisis data yang di pergunakan adalah dengan menggunakan alat bantu program komputersasi SPSS 20 for windows.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik Responden

Salah satu tujuan karakteristik responden adalah memberikan gambaran objek yang menjadi sampel dalam penelitian ini. Adapun karakteristik responden dalam penelitian ini kemudian dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan, masa kerja, dan berapa kali responden berobat. Responden yang dipilih adalah responden yang memiliki beberapa kriteria yaitu pasien yang sudah pernah berobat gigi ke Rumah Sakit TPT Dr. R. Soeharsono dan sudah merasakan pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit sehingga dapat menjawab kuisisioner secara jujur dan spesifik. Untuk memperjelas karakteristik responden tersebut, maka peneliti menyajikannya dalam bentuk tabel sebagai berikut :

Tabel 1.1 Persentase jenis kelamin responden

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Laki-laki	27	54

Perempuan	23	46
Total	50	100

Data primer yang diolah tahun 2020

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa dari 50 responden menurut jenis kelamin yang paling banyak yaitu yang berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 27 orang dengan tingkat presentasi 54%. Sedangkan responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 23 orang dengan tingkat persentase 46%. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa kebanyakan responden penelitian ini adalah laki-laki. Tidak ada hubungan yang bermakna antara jenis kelamin terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Rumah Sakit TPT Dr. R. Soeharsono, namun responden laki-laki jauh lebih banyak dibanding responden perempuan.

### 1. Kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas pasien untuk berobat kesehatan gigi kembali ke Rumah Sakit TPT Dr. R. Soeharsono Banjarmasin

Sebelum penelitian dilakukan, peneliti menguji validitas dan reliabilitas kuisisioner pasien poli gigi yang akan digunakan dalam penelitian di Rumah Sakit TPT Dr. R. Soeharsono Banjarmasin , dengan hasil uji validitas bantuan SPSS 20 seperti pada diatas semua item soal terbukti valid, kemudian dengan hasil reliabilitas melalui uji statistik Cronbach Alpha seperti pada tabel diatas adalah data yang digunakan adalah reliabel.

Tahap kedua uji prasyarat pembuktian hipotesis, yaitu uji normalitas dan uji homogenitas. Dari uji normalitas diperoleh (*a Test distribution is Normal*) artinya bahwa data Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Poli Gigi berdistribusi normal.

Rumah Sakit TPT Dr. R. Soeharsono Banjarmasin merupakan salah satu pelayanan kesehatan dimana kegiatannya meliputi pemeriksaan gigi, dan juga penyuluhan serta perawatan yang insentif terhadap kesehatan gigi dan mulut. Supaya program kesehatan gigi dan mulut terlaksana, penyelenggaraan pelayanan kesehatan gigi dan mulut dapat dilaksanakan melalui program Puskesmas, Rumah Sakit Pemerintah dan Rumah Sakit Swasta.

Uji t ini bertujuan untuk menguji apakah variabel independen secara parsial mampu mempengaruhi besarnya variabel dependen secara nyata/ signifikan atau tidak. Dari hasil perhitungan dengan menggunakan program bantu SPSS, diketahui besarnya t hitung = 10,296 sedangkan nilai t tabel = 2,008. Secara parsial variabel kualitas pelayan mempengaruhi loyalitas pasien Rumah Sakit TPT Dr. R. Soeharsono Banjarmasin.

Tabel 1.2 Hasil Uji t

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	6.358	3.749	
	Kualitas Pelayanan (X1)	.432	.042	.830

Berdasarkan persamaan regresi menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1), mempunyai arah koefisien regresi positif dengan kepuasan pasien yaitu  $b = 0,830$  yang berarti bahwa apabila kualitas pelayanann mengalami peningkatan 1 % maka loyalitas pasien akan meningkat 83 % dengan asumsi variabel independen yang lain konstan.

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (Y). Artinya semakin baik kualitas pelayanan sebuah rumah sakit maka semakin tinggi pula loyalitas pasien dan sebaliknya. Sehingga hipotesis pertama dalam penelitian ini telah terbukti kebenarannya. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Ritna Rahmawati Dewi pada tahun 2016. Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian terdahulu yaitu Putu Yuni Artati 2015 dan memperoleh hasil bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap perubahan loyalitas pasien.

Menurut Parasuraman dalam Tjiptono (1999), penilaian kualitas pasien ditentukan oleh dua hal, yaitu kualitas harapan

pasien (*expected quality*) dan persepsi kualitas pasien (*perceived quality*). Berdasarkan pertimbangan tersebut, merupakan ukuran keberhasilan perusahaan jasa rumah sakit, lebih ditentukan oleh evaluasi dan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Persepsi pasien terhadap pelayanan memegang peranan yang sangat penting. Kualitas pelayanan akan terpuaskan jika proses pemberian pelayanan dari pemberi pelayanan kepada pasien sesuai dengan apa yang dirasakan pasien. Selanjutnya, Welch dalam Kotler (2002) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan jaminan terbaik untuk menciptakan dan mempertahankan loyalitas pelanggan dan merupakan benteng melawan persaingan global. Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Rumah Sakit TPT Dr. R. Soeharson berpengaruh signifikan sebesar 10,296 terhadap loyalitas pasien Artinya kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut telah memberikan kualitas pelayanan dimana semakin tinggi kualitas pelayanan kepada pasien maka semakin besar loyalitas pasien terhadap rumah sakit.

Mutu pelayanan kesehatan pasien seringkali tidak terlepas dari peran pegawai sebagai pemberi pelayanan pasien. Komitmen manajemen terhadap kualitas layanan adalah langkah pertama dalam proses dalam memberikan layanan pasien yang sangat baik. Demikian pula, komitmen karyawan terhadap kualitas layanan adalah standar. Dalam hal ini yang dimaksud dengan komitmen pegawai terhadap kualitas pelayanan adalah upaya berkelanjutan dari pegawai untuk memberikan pelayanan yang melebihi standar minimal yang ditetapkan. Selain komitmen pegawai terhadap kualitas pelayanan, kepuasan kerja pegawai dengan komitmen sendiri juga perlu mendapat perhatian karena kepuasan kerja pegawai akan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa (Kadir, 2001).

**2. Kepuasan pasien berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas pasien untuk berobat kesehatan gigi ke Rumah Sakit TPT Dr. R. Soeharsono Banjarmasin**

Pasien atau masyarakat memandang pelayanan kesehatan yang berkualitas sebagai pelayanan kesehatan yang memenuhi kebutuhan mereka dan sopan dan santun, tepat waktu, tanggap, dan mampu menyembuhkan penyakit mereka. Perspektif pasien atau

komunitas ini sangat penting karena pasien yang puas akan ingin melanjutkan pengobatan dan kembali berobat. Pasien sering mempersepsikan dimensi efikasi, aksesibilitas, hubungan interpersonal, kontinuitas dan kenyamanan sebagai dimensi yang sangat penting dari kualitas pelayanan kesehatan. Penyedia layanan kesehatan harus memahami status kesehatan dan kebutuhan layanan kesehatan masyarakat yang mereka berikan, mendidik masyarakat tentang layanan kesehatan penting, dan melibatkan masyarakat untuk menentukan cara yang paling efektif untuk memberikan perawatan kesehatan (Pohan, 2007).

Uji kepuasan digunakan model indeks kepuasan yang merupakan model pengukuran kepuasan yang digunakan sebagai model dasar dengan menggunakan harapan yang akan datang dan keyakinan yang ada pada Rumah Sakit TPT Dr. R. Soeharsono Banjarmasin. Skala yang digunakan adalah Skala Likert, yaitu skala langkah dari 1 sampai dengan 5 dengan pertanyaan tertutup dari tidak setuju sampai sangat setuju, dengan asumsi bahwa setiap orang akan memilih jawaban dengan condong ke kiri atau ke kanan, ini adalah untuk menghindari kecenderungan orang untuk memilih netralitas.

Uji t ini bertujuan untuk menguji apakah variabel independen secara parsial mampu mempengaruhi besarnya variabel dependen secara nyata/signifikan atau tidak. Dari hasil perhitungan dengan menggunakan program bantu SPSS, diketahui besarnya t hitung = 16,868 sedangkan nilai t tabel = 2,008. Secara parsial variabel kualitas pelayan mempengaruhi loyalitas pasien Rumah Sakit TPT Dr. R. Soeharsono Banjarmasin.

**Tabel 1.3 Hasil Uji t**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t
	B	Std. Error	Beta	
1 (Constant)	2.470	2.521		.980
Kepuasan Pasien (X2)	.858	.051	.925	16.868

Berdasarkan persamaan regresi menunjukkan bahwa variabel Kepuasan Pasien (X2), mempunyai arah koefisien regresi positif

dengan kepuasan pasien yaitu  $b = 0,925$  yang berarti bahwa apabila kepuasan pasien mengalami peningkatan 1 % maka loyalitas pasien akan meningkat 92,5 % dengan asumsi variabel independen yang lain konstan.

Kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien. Variabel kepuasan pasien memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Artinya semakin tinggi kepuasan pasien maka semakin tinggi pula loyalitas pasien dan sebaliknya. Hipotesis kedua dalam penelitian ini telah terbukti kebenarannya. Hal ini dapat disebabkan karena pasien yang puas terhadap layanan yang diberikan oleh suatu klinik gigi akan cenderung kembali ke klinik gigi tersebut apabila dikemudian hari terdapat masalah pada giginya.

Kepuasan pasien terhadap suatu klinik dapat dipengaruhi oleh layanan yang baik dan berkualitas serta harga yang wajar yang diberikan oleh klinik gigi tersebut. Pasien yang puas terhadap suatu klinik, dan klinik gigi tersebut dapat memperthankan kepuasan pasiennya tersebut, maka pasien lama kelamaan akan menjadi setia atau loyal terhadap suatu klinik gigi. Pasien yang telah loyal atau setia memiliki keinginan untuk berobat kembali ke klinik gigi (Oliver, 2010). Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Ritna Rahmawati Dewi pada tahun 2016 dan juga Putu Yuni Artati 2015 yang memperoleh hasil bahwa variabel kepuasan pasien mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pasien.

Signifikannya pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien dinilai oleh mayoritas responden telah mampu memberikan kepuasan pasien yang cukup baik terhadap pasien. Kepuasan yang baik dari pasien tersebut ditunjukkan oleh sikap pasien yang menilai bahwa dokter dan perawat mampu memberikan pelayanan secara tulus.

**3. Signifitas pelayanan dan kepuasan pasien berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas pasien poli gigi ke Rumah Sakit TPT Dr. R. Soeharsono Banjarmasin**

Uji F ini bertujuan untuk menguji apakah variabel independen secara bersama-sama mampu mempengaruhi besarnya variabel dependen secara nyata/ signifikan atau tidak. Dari hasil perhitungan dengan menggunakan



program bantu SPSS, diketahui besarnya  $F = 143,702$  sedangkan nilai  $F_{tabel}$  dengan menggunakan  $\alpha = 0,05$  dan  $df_1 = 3$ ;  $df_2 = 50$  ( $F(0,05;3;50)$ ), diperoleh nilai  $F_{tabel}$  sebesar 3,190. Secara bersama-sama variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pasien sama-sama mempengaruhi loyalitas pasien poli gigi di Rumah Sakit TPT Dr. R. Soeharsono Banjarmasin.

**Tabel 1.4 Hasil Uji F**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	Model Summary <sup>b</sup>	
							R Square	Adjusted R Square
1	Regression	1150.015	2	575.008	143.702	.000	.927 <sup>a</sup>	.859
	Residual	188.065	47	4.001				
	Total	1338.080	49				.853	2.000

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pasien (X2), Kualitas Pelayanan (X1)

Pasien yang sudah setia atau loyal akan memberikan keuntungan yang besar kepada suatu klinik gigi. Karena pasien yang loyal akan menyebarkan *word of mouth* yang positif, memiliki toleransi lebih tinggi terhadap kesalahan-kesalahan yang dapat terjadi, kurang sensitif terhadap harga perawatan gigi dan tentunya akan kembali datang untuk berobat apabila terdapat masalah pada gigi dirinya sendiri dan keluarganya. Loyalitas pasien terhadap suatu klinik gigi akan terbentuk apabila pasien tersebut puas terhadap suatu layanan dan kemudian ia menjadi percaya terhadap klinik gigi dan layanan perawatan yang diberikan dokter gigi dalam klinik tersebut (Jankingthong dan Gonejanart, 2012).

Hasil penelitian ini didukung oleh hasil penelitian Eggy Ilham Bunyarahma 2018 yang menyatakan bahwa adanya hubungan antara kualitas pelayanan (X1) dan kepuasan (X2) yang berpengaruh signifikan terhadap variabel loyalitas pasien gigi (Y) UPT Puskesmas Ibrahim Adjie.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh keterangan bahwa secara simultan kedua variabel independen yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien, dengan melihat besarnya pengaruh kedua variabel independen tersebut terhadap variabel dependen, bisa dikatakan terciptanya

kepuasan pasien adalah karena layanan yang dimiliki oleh Rumah Sakit TPT Dr. R. Soeharsono Banjarmasin dapat memberikan kepuasan kepada pasien.

### 3. Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Dapat dilihat tentang nilai korelasi atau hubungan antara variabel dependen (Y) dengan variabel independen (X1 dan X2).

**Tabel 1.5 Hasil Uji Determinasi (R<sup>2</sup>)**

		Model Summary <sup>b</sup>	
		R Square	Adjusted R Square
1	Regression	.927 <sup>a</sup>	.859
	Residual		
	Total	.853	2.000

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pasien (X2), Kualitas Pelayanan (X1)

Dependent Variable: Loyalitas Pasien (Y)

Nilai secara umum (R) sebesar 0,927, sedangkan nilai R square yang telah disesuaikan (adjusted R square) sebesar 0,859. Ini artinya bahwa 85,9% variabel dependen (loyalitas pasien) dapat dijelaskan oleh variabel independennya (kualitas pelayanan dan kepuasan pasien). Sisanya sebesar 14,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diikutsertakan dalam model penelitian ini.

## PENUTUP

### Kesimpulan

Dari hasil pengolahan dan analisis data dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas pasien poli gigi ke Rumah Sakit TPT Dr. R. Soeharsono Banjarmasin dengan persamaan regresi  $Y = 6,358 + 0,432$
2. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas pasien poli gigi ke Rumah Sakit TPT Dr. R. Soeharsono Banjarmasin dengan persamaan regresi  $Y = 2,470 + 0,858$

- Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pasien berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas pasien poli gigi ke Rumah Sakit TPT Dr. R. Soeharsono Banjarmasin dengan persamaan regresi  $Y = 6,358 + 0,432x + 0,858z + 1150,015$

### Saran

Saran yang dapat diberikan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut

- Untuk meningkatkan loyalitas pasien poli gigi pihak Rumah Sakit TPT Dr. R. Soeharsono Banjarmasin harus meningkatkan kualitas layanan dan lebih mempertahankan tingkat layanan agar ketika pasien berobat kembali lebih puas dengan pelayanan yang diberikan.
- Rumah Sakit dapat meningkatkan penerapan manajemen puskesmas yang optimal, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang baik pada Poli Klinik Pelayanan Gigi, serta dapat memuaskan dan meningkatkan kunjungan pasien melakukan pemeriksaan.
- Menambah wawasan yang lebih luas serta dapat meningkatkan pengetahuan yang lebih baik terkait penelitian yang telah dilakukan tentang analisis pengaruh Kepuasan dan Kualitas Pelayanan terhadap loyalitas.

### REFERENSI

Asmita S, (2011). *Loyalitas Pelanggan Jasa : Studi Kasus Bagaimana Rumah Sakit Mengelola Loyalitas Pelanggannya*, IPB Press; Jakarta

Aulia Ika Pratiwi, Bagoes Widjanarko, Sutopo Patria Jati. (2019). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Layanan Poli Gigi Di Rumah Sakit Banyumanik Semarang. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*. 7 (1) : 24-29.

Departemen Kesehatan RI. (2001). *Petunjuk Pelaksanaan Indikator Mutu Pelayanan*

Dewi Rahmawati Ritna. (2016). pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien pengguna BPJS melalui kepuasan pasien sebagai variabel *intervening* di rawat inap RSUD Slamet Riyadi. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*.

Fahmi A.S., 2012 *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Loyalitas Pasien Poliklinik Rawat Jalan Eksekutif RSUD Kota Bekasi*.

Fajar, M. A. (2017). pengaruh pelayanan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien rawat inap dan rawat jalan di Rumah Sakit Embung Fatimah Kota Batam.

Gillies D.A. (2000). *Manajemen Keperawatan Sebagai Suatu Pendekatan Sistem*; Yayasan IAPKP; Bandung.

Ibrahim, Mariem Meisyaroh, Deswanti Ramadhani. (2018). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Iqra*. 6(1):29-35.

Menti Youlanda. (2018). Kualitas Pelayanan Kesehatan Poli Gigi Rumah Sakit Kota Palembang. Permasalahan dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan Kesehatan Poli Gigi Rumah Sakit Kota Palembang.

Nirmayati, dkk. (2020). komitmen, penolakan dan rekomendasi terhadap loyalitas

- pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Munyang Kute Redelong Kabupaten Bener Meriah Provinsi Aceh Tahun 2019. *Jurnal Kesehatan Kusuma Husada*
- Otani Kochiro, et, al. (2010) How Patient Overall Quality of Care. Willingnes to Recommend, and Willingness to Retrun. *Journal of Healthcare Management*. 55 (1): 25-38.
- Rahmawati R, 2012 Kepercayaan dan Komitmen Pasien dalam Pelayanan Keperawatan dengan Loyalitas di Rumah Sakit Semen Gresik. *Journals of Ners Community*.
- Rif'adarajad.S. (2016). Faktor-faktor Yang Berpengaruh Pada Loyalitas Pengguna Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buton. *Jurnal Progres Ekonomi Pembangunan*, 1(2), 2502-5171. *Rumah Sakit*. Jakarta: IDI.
- Sarah Ladyatama, J. Sugiarto, dan Sudiro. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut terhadap Kepuasan Pasien di Poliklinik Gigi RSI Sultan Agung Semarang*.
- Sofyan R., (2016). Pengaruh Beberapa Faktor terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Sulselbar Cabang Utama Makassar. *Skripsi*. Universitas Hasanuddin Makasar.
- Tanudjaya, P.K. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Pasien Sehingga Meningkatkan Keinginan Untuk Berobat Kembali. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa*. 7(1), 39-57.
- Zaitul. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Terhadap Tingkat Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Di Puskesmas Tiumang Kecamatan Tiumang Kabupaten Dharmasraya.