



Peran Kepuasan Pasien sebagai Variabel Mediasi Pengaruh Mutu Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien

Ginka Vigaretha^{1✉}, Oktia Woro Kasmini Handayani¹

¹Jurusan Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu Keolahragaan, Universitas Negeri Semarang, Indonesia

Info Artikel

Sejarah Artikel:

Diterima 15 Agustus 2018
Disetujui 20 Oktober 2018
Dipublikasikan 30 Oktober 2018

Keywords:

Service Quality, Satisfaction, Patient Loyalty

DOI:

<https://doi.org/10.15294/higeia.v2i4.23893>

Abstrak

Cakupan kunjungan pasien rawat jalan di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso pada bulan Oktober tahun 2017 sebanyak 12.975 pasien, bulan November sebanyak 12.259 pasien, dan bulan Desember hanya 12.149 pasien. Hasil survei kepuasan pelanggan menunjukkan angka 75,08% (Kurang Baik). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh antara mutu pelayanan terhadap loyalitas pasien, mutu pelayanan dengan kepuasan pasien, kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien serta untuk mengetahui apakah kepuasan pasien dapat memediasi hubungan antara mutu pelayanan dengan loyalitas pasien. Penelitian dilakukan pada bulan Mei tahun 2018. Jenis penelitian ini adalah deskriptif analitik dengan rancangan studi *cross sectional*, dilengkapi kajian kuantitatif dengan wawancara menggunakan kuesioner. Sampel sebesar 106 orang dengan menggunakan teknik Purposive Sampling. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Metode analisis data menggunakan Uji Regresi Linier Berganda dan Analisis Jalur dengan menggunakan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh antara mutu pelayanan terhadap loyalitas (Sig.=0,020), mutu pelayanan terhadap kepuasan (Sig.=0,000), kepuasan terhadap loyalitas (Sig.=0,000) dan kepuasan dapat memediasi hubungan antara mutu pelayanan dengan loyalitas. (0,339>0,267).

Abstract

Coverage of outpatient visits in hospitals dr. Soediran Mangun Sumarso in October 2017 are 12,975 patients, November are 12,259 patients, and December only 12,149 patients. The result of customer satisfaction survey showed 75.08% (Less Good). The purpose of this study was to determine the effect between service quality to patient loyalty, service quality to patient satisfaction, patient satisfaction to patient loyalty and to know whether patient satisfaction can mediate the relation between service quality to patient loyalty. This research was conducted in May 2018. The type of this research is descriptive analytical with cross sectional design, completed by quantitative analysis by interview using questionnaire. Number of samples of 106 respondents, the sampling technique is Purposive Sampling. Data was collected used is a questionnaire. Data analysis using Multiple Linear Regression and Path Analysis using SPSS. The result of research shows that there is influence between service quality to loyalty (Sig.=0,020), quality of service to satisfaction (Sig.=0,000), satisfaction to loyalty (Sig.=0,000) and satisfaction can mediate relationship between service quality and loyalty. (0.339>0.267).

© 2018 Universitas Negeri Semarang

✉ Alamat korespondensi:

Gedung F5 Lantai 2 FIK Unnes
Kampus Sekaran, Gunungpati, Semarang, 50229
E-mail: ginka.viga97@gmail.com

p ISSN 1475-362846
e ISSN 1475-222656

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan hal yang penting bagi setiap manusia dan dijadikan salah satu indikator dalam Pembangunan Nasional. Untuk mencapai derajat kesehatan yang setinggi-tingginya, pada tanggal 1 Januari 2014 Pemerintah menyelenggarakan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).

Program JKN merupakan program Pemerintah yang bertujuan memberikan kepastian jaminan kesehatan yang menyeluruh bagi seluruh rakyat Indonesia untuk dapat hidup sehat, produktif dan sejahtera. Dengan adanya program tersebut, masyarakat semakin mudah dalam mendapatkan pelayanan kesehatan terlebih lagi bagi masyarakat kurang mampu dapat terbantu dengan adanya program JKN/KIS karena berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional menentukan bahwa, Pasal 17 ayat (4) ditentukan bahwa, "Iuran program jaminan sosial bagi Fakir Miskin dan orang yang tidak mampu dibayar oleh Pemerintah".

Rumah Sakit merupakan fasilitas pelayanan publik yang diperlukan sebagai fasilitas pendukung di bidang kesehatan dalam pembangunan derajat kesehatan dan ujung tombak pelayanan kesehatan. Namun tidak semua Rumah Sakit memiliki kualitas pelayanan yang sama, begitu pula dengan penilaian masyarakat akan pelayanan suatu Rumah Sakit akan berbeda antara satu dengan yang lainnya. Dewasa ini Rumah Sakit yang ada di Indonesia semakin banyak, bahkan tak sedikit masyarakat menengah ke atas memilih memanfaatkan pelayanan Rumah Sakit luar negeri untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang lengkap.

Hai ini menunjukkan bahwa kesempatan masyarakat untuk memilih pelayanan kesehatan sesuai dengan yang mereka inginkan akan semakin terbuka lebar, dengan begitu bagi sebuah Rumah Sakit jika tetap ingin mempertahankan eksistensinya mereka harus memperhatikan mutu pelayanan yang diberikan kepada pasien. Bila pelayanan tidak menjadi

prioritas utama, maka akan mengakibatkan gagalnya penjualan produk/jasa sehingga menurunkan profitabilitas (Rahmayanty, 2010).

Menghadapi persaingan di bidang layanan kesehatan ini, penyedia jasa pelayanan kesehatan dituntut untuk selalu memberikan layanan yang baik untuk meningkatkan mutu pelayanannya supaya kepercayaan pasien selalu diberikan kepada penyedia pelayanan kesehatan sehingga dapat berdampak pada kepuasan pasien dan loyalitas pasien (Dewi, 2016). Menurut Fitri (2016), Kualitas memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan. Definisi mutu menurut American Society for Quality Control dalam Kotler & Keller (2009) adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.

Menurut Gravin dan Davis dalam Nasution (2015), kualitas adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia atau tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Menurut Departemen Kesehatan RI, pelayanan berkualitas adalah suatu keadaan yang menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang disatu pihak dapat memberikan kepuasan setiap pasien serta dipihak lain tata cara pelaksanaannya sesuai dengan kode etik profesi yang sudah ditetapkan. Jadi pelayanan dapat dikatakan berkualitas apabila dapat menciptakan kepuasan kepada pelanggannya sesuai dengan yang diharapkan.

Mutu atau kualitas pelayanan adalah suatu pelayanan yang beroperasi sesuai dengan standar yang ditetapkan dan pelayanan yang diberikan dapat memenuhi keinginan pelanggan. Menurut Sumarwan (2014), mutu pelayanan kesehatan dapat dilihat dari *SERVQUAL* yang memiliki 5 dimensi yaitu, *Reliability* (kehandalan pelayanan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Tangible* (bukti fisik), *Emphaty* (empati).

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Soediran Mangun Sumarso Kabupaten Wonogiri merupakan satu-satunya Rumah Sakit milik pemerintah Daerah Kabupaten Wonogiri yang juga menjadi salah satu Fasilitas Kesehatan Rujukan. Rumah Sakit ini ditetapkan ijin operasionalnya oleh Menteri Kesehatan pada tanggal 13 Januari 1956 sebagai rumah sakit tipe D dan menjadi Rumah Sakit tipe C pada tanggal 11 Juni 1983, tipe B tanggal 5 Juni 1996 dan berdasarkan Keputusan Menkes No. 544/Menkes/SK/IV/1996 menjadi Tipe B Non Pendidikan. Pada tahun 2017 RSUD Soediran Mangun Sumarso telah berhasil mencapai akreditasi paripurna.

Data cakupan kunjungan pasien rawat jalan di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso tahun 2017 pada Triwulan IV mengalami penurunan. Pada bulan Oktober terdapat 12.975 pasien, bulan November terdapat 12.259 pasien, dan bulan Desember terdapat 12.149 pasien yang berkunjung. Hasil survei kepuasan pelanggan menunjukkan angka 75,08%, yang menunjukkan bahwa mutu pelayanan masuk dalam kategori C atau Kurang Baik. Penelitian yang dilakukan oleh Hidajahningtyas (2013), menyatakan bahwa kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien. Dengan demikian kepuasan pelanggan harus diimbangi dengan loyalitas pelanggan.

Penurunan kunjungan pasien di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso dapat terjadi karena sedikitnya masyarakat yang sakit atau telah berhasilnya pelayanan fasilitas kesehatan tingkat pertama dalam menurunkan angka rujukan ke rumah sakit. Selain itu, terjadinya penurunan kunjungan pasien dapat terjadi akibat belum maksimalnya pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit sehingga berdampak pada kepuasan pasien. Menurut Septiyani (2015), terjadinya penurunan jumlah kunjungan pasien disebabkan karena faktor eksternal yang memungkinkan jumlah kunjungan pasien yang sakit berkurang dan faktor internal yaitu apakah selama ini pelayanan yang diberikan kepada pasien menimbulkan ketidakpuasan sehingga berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dan

penurunan kunjungan pasien.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, untuk peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik salah satunya dengan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Dari hasil survei kepuasan pelanggan di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Kabupaten Wonogiri pada tahun 2017 menunjukkan angka 75,08%, di mana dengan hasil tersebut dapat di ketahui bahwa mutu pelayanan masuk dalam kategori C atau Kurang Baik (Data Laporan Indikator Mutu Kunci RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Kabupaten Wonogiri Tahun 2017).

Peningkatan kepuasan pasien sangat diperlukan untuk mempertahankan eksistensi sebuah pelayanan kesehatan agar dapat tetap bersaing. Apabila pasien merasa puas akan pelayanan yang diterima, maka akan memberikan manfaat bagi penyedia pelayanan tersebut salah satunya adalah kepuasan pasien dapat menimbulkan loyalitas. Penelitian yang dilakukan oleh Kulsum (2017), menyatakan bahwa kepuasan yang tinggi akan meningkatkan loyalitas pasien. Pelayanan yang memuaskan dan berkualitas akan membentuk loyalitas pasien/pelanggan, dan kepuasan sangat erat hubungannya dengan "word of mouth", maka pelayanan yang memuaskan tersebut juga akan mendatangkan pelanggan baru (Kuntoro & Istiono, 2017).

Loyalitas pasien adalah keputusan atau komitmen pasien untuk melakukan pemanfaatan ulang di masa yang akan datang pasca penggunaan sebuah pelayanan kesehatan dan pasien tersebut mau untuk mereferensikan atau merekomendasikan pelayanan yang telah dirasakannya kepada orang lain. Sedangkan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan antara lain nilai yang meliputi harga dan kualitas, citra, kenyamanan dan kemudahan, kepuasan pelanggan, pelayanan, dan jaminan atau garansi.

Sesuai dengan penelitian yang dilakukan

oleh Sa'adah (2015), menunjukkan bahwa mutu pelayanan farmasi mempengaruhi loyalitas pasien secara tidak langsung melalui kepuasan. Penelitian yang dilakukan oleh Lei & Jolibert (2012), bahwa peningkatan kualitas yang dirasakan tidak mengarah langsung ke loyalitas pelanggan, akan tetapi peningkatan kualitas untuk menjaga loyalitas pasien tergantung pada tingkat kepuasan pasien. Penelitian yang dilakukan oleh Mahmud (2013) dan Shahab (2016), menyatakan bahwa tingkat kepuasan pelanggan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Ketika pelanggan merasa puas, maka mereka akan loyal terhadap suatu barang atau jasa.

Visi dari RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso adalah: Rumah Sakit Unggulan yang Berdaya Saing dan Diminati Masyarakat. Loyalitas pasien sangat dibutuhkan dalam mewujudkan visi tersebut, karena dengan adanya loyalitas masyarakat tidak hanya akan melakukan kunjungan ulang di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso namun pasien juga akan merekomendasikan kepada orang lain agar menggunakan pelayanan jasa yang diberikan oleh Rumah Sakit.

Perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah lokasi dan waktu penelitian, di mana pada penelitian ini lokasi berada di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Kabupaten Wonogiri pada tahun 2018, penelitian ini menggunakan variabel mediasi yaitu kepuasan pelanggan, dan variabel bebas yang digunakan adalah mutu pelayanan. Oleh sebab itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh secara langsung antara mutu pelayanan dengan loyalitas pasien, mutu pelayanan dengan kepuasan pasien, kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien, dan untuk mengetahui apakah kepuasan pasien dapat memediasi hubungan antara mutu pelayanan dengan loyalitas pasien.

METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan rancangan penelitian menggunakan pendekatan *cross sectional* dimana

proses pengambilan data dilakukan dalam waktu yang bersamaan antara variabel bebas dan variabel terikat. Penelitian dilaksanakan di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso, Kabupaten Wonogiri. Populasi dari penelitian ini adalah Populasi pada penelitian ini adalah semua pasien rawat jalan pengguna JKN/KIS yang berkunjung ke RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso saat penelitian dilaksanakan, tepatnya pada bulan Mei tahun 2018. Sampel pada penelitian ini sejumlah 106 responden.

Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu dimana pemilihan sampel berdasarkan kriteria inklusi dan kriteria eksklusi. Kriteria inklusi diantaranya pasien rawat jalan pengguna JKN/KIS yang berkunjung di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso saat penelitian dilaksanakan, telah berkunjung lebih dari satu kali, pasien berumur 35-55 tahun, merupakan peserta non-PBI, pendidikan SD-SMP-SMA, Pasien yang memiliki pekerjaan. Kriteria eksklusi dalam penelitian ini adalah menolak untuk menjadi responden dalam penelitian ini dan mengalami hambatan dalam berkomunikasi.

Data dalam penelitian ini berasal dari sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data sekunder berasal dari data rekam medis Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soediran Mangun Sumarso Kabupaten Wonogiri, mengenai jumlah cakupan kunjungan pasien rawat jalan tahun 2017 dan data laporan indikator mutu kunci tahun 2017 Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soediran Mangun Sumarso Kabupaten Wonogiri. Sedangkan sumber data primer diperoleh dari hasil wawancara dengan responden menggunakan kuesioner.

Sebelum kuesioner digunakan sebagai instrumen dalam penelitian, terlebih dahulu kuesioner diuji validitas dan reliabilitas. Berdasarkan hasil uji validitas terhadap variabel mutu pelayanan, dapat diketahui bahwa 4 item pertanyaan tidak valid karena nilai r -hitung $<$ r -tabel. Item pertanyaan yang tidak valid maka akan dihilangkan untuk penelitian selanjutnya. Berdasarkan hasil uji validitas terhadap variabel

kepuasan pasien, dapat diketahui bahwa semua item pertanyaan pada variabel ini valid dan dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya. Berdasarkan hasil uji validitas terhadap variabel loyalitas pasien, dapat diketahui bahwa item pertanyaan Z2 tidak valid karena nilai r -hitung $<$ r -tabel. Item pertanyaan yang tidak valid maka akan dihilangkan untuk penelitian selanjutnya. Dari hasil uji reliabilitas kuesioner pada 15 responden, diketahui bahwa semua variabel reliabel karena nilai Cronbach Alpha $>$ 0,60 dan dapat dipergunakan untuk penelitian selanjutnya.

Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dalam bentuk tabel dan narasi untuk mengevaluasi besarnya proporsi untuk masing-masing variabel yang diteliti. Sedangkan uji hipotesis digunakan untuk menguji signifikansi hubungan antar variabel yang diteliti. Pada penelitian ini, uji untuk menjawab hipotesis penelitian menggunakan uji regresi linier berganda dan analisis jalur (*path analysis*) dengan bantuan program SPSS.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil perhitungan distribusi responden berdasarkan umur, dapat diketahui bahwa responden berumur 35-39 tahun sebanyak 35 responden (33,0%), responden berumur 40-44 tahun sebanyak 19 responden (17,9%), responden berumur 45-49 tahun sebanyak 19 responden (17,9%), dan responden berumur 50-55 tahun sebanyak 32 responden (30,2%). Dari hasil perhitungan distribusi responden berdasarkan jenis kelamin, dapat diketahui bahwa responden paling banyak berjenis kelamin perempuan dengan jumlah 74 responden (69,8%). Sedangkan responden paling sedikit berjenis kelamin laki-laki dengan jumlah 32 responden (30,2%).

Dari perhitungan distribusi responden berdasarkan pendidikan, dapat diketahui bahwa responden dengan pendidikan terakhir SD sebanyak 11 responden (10,4%), SMP sebanyak 25 responden (23,6%), dan SMA sebanyak 70 responden (66,0%). Dari perhitungan distribusi responden berdasarkan pekerjaan, dapat

diketahui bahwa responden dengan profesi sebagai PNS sebanyak 10 responden (9,4%), Wiraswasta sebanyak 37 responden (34,9%), Karyawan Swasta sebanyak 28 responden (26,4%), Buruh sebanyak 11 responden (10,4%), dan Lain-lain sebanyak 20 responden (18,9%).

Pada variabel mutu pelayanan, jawaban responden pada kategori sangat baik yaitu sebanyak 53 responden (50,0%), pada kategori Baik sebanyak 47 responden (44,3%), dan pada kategori Kurang Baik sebanyak 6 responden (5,7%).

Pada variabel kepuasan pasien, jawaban responden pada kategori Sangat Puas sebanyak 18 responden (17,0%), pada kategori Puas sebanyak 65 responden (61,3%), pada kategori Kurang Puas sebanyak 21 responden (19,8%), dan pada kategori Tidak Puas sebanyak 2 responden (1,9%).

Sedangkan pada variabel loyalitas pasien, jawaban responden pada kategori Sangat Loyal yaitu sebanyak 51 responden (48,1%), pada kategori Loyal sebanyak 51 responden (48,1%), pada kategori Kurang Loyal sebanyak 39 responden (36,8%), dan pada kategori Tidak Loyal sebanyak 5 responden (4,7%).

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui normal atau tidaknya distribusi data. Dalam penelitian ini uji normalitas menggunakan *Kolmogorov-smirnov* karena jumlah responden lebih dari 50 responden. Dari hasil uji normalitas dengan mutu pelayanan sebagai variabel bebas dan kepuasan pasien sebagai variabel terikat, dapat diketahui bahwa nilai Sig. sebesar 0,129 dengan nilai probabilitas $>$ 0,05 maka data tersebut terdistribusi normal.

Sedangkan uji normalitas dengan mutu pelayanan sebagai variabel bebas dan loyalitas pasien sebagai variabel terikat, dapat diketahui bahwa nilai Sig. sebesar 0,909 dengan nilai probabilitas $>$ 0,05 maka dapat dikatakan bahwa data tersebut terdistribusi normal. Pada uji normalitas dengan kepuasan pasien sebagai variabel bebas dan loyalitas pasien sebagai variabel terikat, dapat diketahui bahwa nilai Sig. sebesar 0,323 dengan nilai probabilitas $>$ 0,05 maka dapat dikatakan bahwa data tersebut terdistribusi normal.

Uji multikorelasi dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang berlebihan antara variabel bebas yang diteliti. Pada analisis regresi, model regresi yang baik adalah model yang tidak terjadi multikorelasi antara variabel bebas. Dari tabel *coefficients* pada hasil uji multikorelasi dapat diketahui bahwa nilai VIF < 10 dan nilai *tolerance* > 0,1. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikorelasi diantara variabel bebas.

Uji heterokedastisitas adalah uji yang digunakan untuk menunjukkan bahwa varians variabel yang diteliti tidak sama untuk semua pengamatan. Sebaliknya, jika pada pengamatan satu dengan pengamatan yang lainnya varians variabel tetap sama maka terjadi homokedastisitas. Pada analisis regresi, model regresi yang baik adalah yang tidak mengalami heterokedastisitas atau model regresi yang mengalami homokedastisitas. Dari hasil uji heterokedastisitas, dapat diketahui bahwa titik-titik menyebar secara acak baik di atas sumbu 0 atau di bawah sumbu 0 dan titik-titik tersebut tidak membentuk pola apapun. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas pada model regresi ini.

Tabel 1. Hasil Uji Simultan (Uji F) Model 1 ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	195.772	1	195.772	146.089	.000 ^a
Residual	139.369	104	1.340		
Total	335.142	105			

a. Predictors: (Constant), Mutu_Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan

Tabel 2. Hasil Uji Parsial dan Koefisien Determinasi Model 1 Coefficients^a

Model	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	R Square
1 (Constant)		-.139	.890	
Mutu_Pelayanan	.764	12.087	.000	.584

a. Dependent Variable: Kepuasan

Uji F pada analisis regresi model 1 digunakan untuk mengetahui apakah variabel mutu pelayanan dapat mempengaruhi variabel kepuasan pasien secara simultan. Dari tabel di atas dapat diketahui besarnya nilai Sig. adalah 0,000. jika dibandingkan dengan nilai probabilitas= 0,05, maka nilai Sig. lebih kecil dari nilai probabilitas ($0,000 \leq 0,05$). Artinya ada pengaruh secara simultan signifikan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien.

Uji ini digunakan untuk mengetahui pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien secara parsial. Hasil pengujian menggunakan SPSS diperoleh hasil yang dapat dilihat pada Tabel 1. Dengan melihat Tabel 1 di atas, diketahui bahwa besarnya nilai t-hitung adalah 12,087. Sedangkan t-tabel dilihat dari taraf signifikansi 0,05 dan df= 104 adalah 1,65 yang berarti t-hitung > t-tabel ($12,087 > 1,65$), maka dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan berpengaruh secara individu terhadap kepuasan pasien. Dari tabel 1, diketahui pula bahwa nilai Sig. sebesar 0,000 lebih kecil dibandingkan nilai probabilitas 0,05 ($0,000 < 0,05$), yang berarti signifikan. Dari tabel di atas dapat diketahui besarnya koefisien regresi variabel mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien adalah 0,764.

Besarnya pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien dapat dilihat dari besarnya R *square* pada tabel *model summary*. Pada Tabel 2 nilai R *square*= 0,584 (58,4%), yang berarti besarnya pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien adalah 58,4%. Sedangkan pengaruh variabel lain yang tidak diteliti dalam mempengaruhi kepuasan pasien sebesar 41,6% (100%-58,4%).

Tabel 3. Hasil Uji Simultan (Uji F) Model 2 ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	181.850	2	90.925	42.251	.000 ^a
Residual	221.660	103	2.152		
Total	403.509	105			

a. Predictors: (Constant), Kepuasan, Mutu_Pelayanan

b. Dependent Variable: Loyalitas

Analisis regresi model 2 digunakan untuk mengetahui pengaruh antara mutu pelayanan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien.

Uji F pada analisis regresi model 2 digunakan untuk mengetahui apakah variabel mutu pelayanan dan kepuasan pasien dapat mempengaruhi variabel loyalitas pasien secara simultan. Dari Tabel 3 diketahui bahwa nilai Sig. = 0,000. jika dibandingkan dengan nilai probabilitas = 0,05, maka nilai Sig. lebih kecil dari nilai probabilitas ($0,000 \leq 0,05$). Hal ini berarti ada pengaruh secara simultan dan signifikan antara mutu pelayanan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien.

Dengan melihat tabel 3, diketahui bahwa besarnya nilai t-hitung pada variabel mutu pelayanan adalah 2,359. Sedangkan t-tabel dilihat dari taraf signifikansi 0.05 dan $df = 104$ adalah 1,65 yang berarti $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ ($2,359 > 1,65$), maka dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan berpengaruh secara individu terhadap loyalitas pasien. Dari tabel di atas, diketahui pula bahwa nilai Sig. pada variabel mutu pelayanan sebesar 0,020 lebih kecil dibandingkan nilai probabilitas 0,05 ($0,020 \leq 0,05$), yang berarti signifikan.

Sedangkan pada variabel kepuasan pasien, nilai t-hitung sebesar 3,926 dengan nilai t-tabel sebesar 1,65 yang berarti $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ ($3,926 > 1,65$), maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien berpengaruh secara individu terhadap loyalitas pasien. Selanjutnya, nilai Sig. pada variabel kepuasan pasien sebesar 0,000 lebih kecil dibandingkan nilai probabilitas 0,05 ($0,000 \leq 0,05$), yang berarti signifikan. Dari Tabel 3 dapat diketahui bahwa besarnya koefisien regresi variabel kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien adalah sebesar 0,445.

Besarnya pengaruh mutu pelayanan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien dapat dilihat dari besarnya *R square* pada tabel *model summary*. Pada Tabel 3 nilai *R square* = 0,451 (45,1%), yang berarti besarnya pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien adalah 45,1%. Sedangkan pengaruh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini ternyata mempengaruhi kepuasan pasien sebesar 54,9% ($100\% - 45,1\%$).

Tabel 5. Hasil Uji Parsial dan Koefisien Determinasi Model 2

Coefficients ^a			
Model	Standardized Coefficients		
	Beta	t	Sig. <i>R Square</i>
1 (Constant)		.656	.513
Mutu_Pelayanan	.267	2.359	.020
Kepuasan	.445	3.926	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas

Adanya analisis jalur dapat digunakan untuk mengetahui besarnya koefisien pengaruh variabel bebas secara langsung maupun tidak langsung terhadap variabel terikat.

Berdasarkan hasil penelitian menggunakan analisis regresi berganda, diketahui nilai t-hitung $> t\text{-tabel}$ ($2,359 > 1,65$) dan nilai signifikansi sebesar 0,020. Hal tersebut berarti bahwa mutu pelayanan berpengaruh positif secara langsung dan signifikan terhadap loyalitas pasien Rawat Jalan pengguna JKN/KIS di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso. Dengan hasil ini, untuk meningkatkan tingkat loyalitas pasien maka petugas pelayanan juga perlu untuk terus meningkatkan mutu pelayanan.

Hasil dari penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ismail (2016), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan mempunyai korelasi yang signifikan terhadap loyalitas konsumen. Mahmud (2013), mengemukakan bahwa mutu pelayanan memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen. Selain itu hasil penelitian yang diperoleh oleh Barshan (2017), bahwa dimensi *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* secara bersama-sama dapat mempengaruhi loyalitas.

Hasil penelitian menggunakan analisis regresi berganda untuk pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien, diketahui nilai t-hitung $> t\text{-tabel}$ ($12,087 > 1,65$) dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Hasil tersebut menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien.

Besarnya pengaruh yang diberikan variabel mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien adalah 58,4%, sehingga dapat diketahui bahwa pengaruh dari mutu pelayanan lebih besar jika dibandingkan dengan variabel lain yang mempengaruhi kepuasan pasien.

Hasil ini didukung oleh pernyataan responden yang mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso telah meningkat dibandingkan waktu sebelumnya. Hal tersebut membuat responden merasa puas terhadap pelayanan yang diperolehnya. Menurut Astuti (2017), persepsi pelanggan dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan akan berhubungan dengan kepuasan pelanggan secara keseluruhan dan pelanggan akan mempunyai minat untuk melakukan pembelian berulang serta kesediaan untuk merekomendasikan layanan kepada orang lain.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Bharwana (2013), yang menyatakan bahwa semua dimensi service quality mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan 28% kepuasan pelanggan datang dari perspektif pelanggan kepada kualitas layanan. Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Fernandes & Solimun (2017), menyatakan bahwa kualitas pelayanan di sektor komunikasi memiliki hubungan yang signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian yang dilakukan oleh Burhanuddin (2017), menyatakan bahwa terdapat hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Abdul Yusuf Gowa Tahun 2015.

Hasil penelitian menggunakan analisis regresi berganda untuk pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien, diketahui nilai t-hitung $>$ t-tabel ($3,926 > 1,65$), dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Hasil tersebut menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien.

Hal tersebut sesuai dengan pernyataan yang dikemukakan oleh Rahmayanty (2010), bahwa pelanggan yang loyal sudah pasti pelanggan yang puas baik pada jasa atau

barang. Untuk meningkatkan loyalitas pada pelanggan, maka dibutuhkan strategi untuk memuaskan pasien. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Kulsum (2017), kepuasan yang tinggi akan meningkatkan loyalitas pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fatima (2017), yang menyatakan bahwa kepuasan dan loyalitas terikat satu sama lain dan kepuasan dapat membangun kesetiaan pasien. Penelitian lain yang mendukung hasil dalam penelitian ini adalah yang dilakukan oleh Ibojo & Asabi (2015), yang menyatakan bahwa terdapat hubungan antara kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan di *Reputable Bank*, Nigeria.

Berdasarkan uji jalur (*path analysis*) untuk mengetahui pengaruh mutu pelayanan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien didapatkan hasil bahwa pengaruh secara tidak langsung lebih besar jika dibandingkan pengaruh secara langsung ($0,339 > 0,267$). Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien dapat berperan sebagai variabel mediasi yang memediasi pengaruh mutu pelayanan terhadap loyalitas pasien. Hal tersebut membuktikan bahwa mutu pelayanan yang baik akan menyebabkan pasien merasa puas dan dengan kepuasan yang dirasakannya dapat menimbulkan sikap loyal.

Hasil dari penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dikemukakan oleh Ngo & Nguyen (2016), yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan dapat dikonfirmasi sebagai mediasi hubungan antara kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan. Penelitian lain yang dilakukan oleh Shandra & Murwatiningsih (2016), menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara tidak langsung terhadap loyalitas konsumen pengguna jasa taksi New Atlas Semarang, melalui kepuasan konsumen sebagai variabel mediasi. Sedangkan Wiharyo & Budiarti (2017), menyatakan bahwa terdapat pengaruh tidak langsung kualitas layanan terhadap loyalitas penumpang melalui kepuasan penumpang yang berarti bahwa kepuasan dapat memediasi hubungan antara kualitas layanan dan loyalitas.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan bahwa ada pengaruh positif secara langsung antara mutu pelayanan dengan loyalitas pasien rawat jalan pengguna JKN/KIS di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Kabupaten Wonogiri, ada pengaruh positif secara langsung antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan pengguna JKN/KIS di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Kabupaten Wonogiri, ada pengaruh positif secara langsung antara mutu pelayanan dengan loyalitas pasien rawat jalan pengguna JKN/KIS di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Kabupaten Wonogiri dan kepuasan pasien dapat memediasi hubungan antara mutu pelayanan dengan loyalitas pasien rawat jalan pengguna JKN/KIS di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Kabupaten Wonogiri.

Saran bagi peneliti selanjutnya, dapat melakukan penelitian terhadap variabel lain yang belum diteliti pada penelitian ini dengan menggunakan analisis data selain *path analysis*.

DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, D. 2017. Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas. *HIGEIA (Journal of Public Health Research and Development)* 1(3): 65–72.
- Barshan, G., Elahi, A., & Aghaei, N. 2017. Impact of Service Quality on Satisfaction, Loyalty and Intention to Revisit of Sport Customers: The Case Study of Swimming Pools in Alborz Province. *International Review of Management and Marketing*, 7(2): 334–339.
- Bharwana, T., Bashir, M., & Mohsin, M. 2013. Impact Of Service Quality on Customers' Satisfaction: A Study From Service Sector especially Private Colleges of Faisalabad, Punjab, Pakistan. *International Journal of Scientific and Research Publications*, 3(5): 1–7.
- Burhanuddin, N. 2017. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien RSUD Syekh Yusuf Gowa. *Jurnal MKMI*, 12(1): 41–46.
- Dewi, R. R. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien Pengguna BPJS dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening. *Daya Saing Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, 18(2): 146–156.
- Fatima, T., Malik, S., & Shabbir, S. 2017. Hospital Healthcare Service Quality, Patient Satisfaction and Loyalty: An Investigation in context of Private Healthcare Systems. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 35(6): 1195–1214.
- Fernandes, A. A. R., & Solimun. 2017. The mediation effect of customer satisfaction in relationship between service quality, service orientation and marketing mix strategy to customer loyalty. *Journal of Management Development*, 37(1): 76–87.
- Fitri, A., Najmah, & Ainy, A. 2016. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 7(1): 22–31.
- Hidajahningtyas, N., Sularso, A., & Suroso, I. 2013. Pengaruh Citra, Kualitas Layanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien di Poliklinik Eksekutif Rumah Sakit Daerah Dr. Soebandi Kabupaten Jember. *Jurnal Ekonomi Akuntansi Dan Manajemen Universitas Jember*, 7(1): 39–53.
- Ibojo, B. ., & Asabi, O. 2015. Impact of Customer Satisfaction on Customer Loyalty: A Case Study of a Reputable Bank in Oyo, Oyo State, Nigeria. *International Journal of Managerial Studies and Research (IJMSR)*, 3(2): 59–69.
- Ismail, Azman & Ali, M. H. 2016. Service Quality and Customer Loyalty in Peacekeeping Missions. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 18(1): 71–82.
- Kotler, P., & Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kulsum, U., Yanuar, T., & Syah, R. 2017. The Effect of Service Quality on Loyalty with Mediation of Patient Satisfaction. *International Journal of Business and Management Invention*, 6(3): 41–50.
- Kuntoro, W., & Istiono, W. 2017. Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2(1): 140-147.
- Lei, P., & Jolibert, A. 2012. A three-model comparison of the relationship between quality , satisfaction and loyalty : an empirical study of the Chinese healthcare system. *BioMed Central Health Services Research*, 12(436): 1–11.

- Mahmud, A., Jusoff, K., & Hadijah, S. T. 2013. The effect of service quality and price on satisfaction and Loyalty of Customer of commercial flight service industry. *World Applied Sciences Journal*, 23(3): 354–359.
- Nasution, M. N. 2015. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Ngo, M. V., & Nguyen, H. H. 2016. The Relationship between Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty: An Investigation in Vietnamese Retail Banking Sector. *Journal of Competitiveness*, 8(2): 103-116.
- Rahmayanty, N. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sa'adah, E., Hariyanto, T., & Rohman, F. 2015. Pengaruh Mutu Pelayanan Farmasi terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan dengan Cara Bayar Tunai. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 13(1): 65–76.
- Septiyani, A. 2015. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan dengan Status Kepuasan Pasien Umum di Puskesmas Poncol Semarang. Skripsi. Semarang: Universitas Negeri Semarang.
- Shahab, A. 2016. Measuring Patients ' Healthcare Service Quality Perceptions , Satisfaction and Loyalty in Public and Private Sector Hospitals in Pakistan. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 33(5): 1–29.
- Shandra, M. P. K., & Murwatiningsih. 2016. Kepuasan Konsumen sebagai Mediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan, Brand Image, dan Harga terhadap Loyalitas Konsumen. *Management Analysis Journal*, 5(1): 36–43.
- Sumarwan, U. 2014. *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Wiharyo, S. dan Budiarti, A. 2017. Kepuasan sebagai Mediasi Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Loyalitas Penumpang Citilink. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 6(3): 1–22.