

**PENGARUH CITRA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN DAN LOYALITAS PASIEN JKN DI PUSKESMAS
CAILE KABUPATEN BULUKUMBA**

*The Effect of Image and Service Quality on JKN Patient Satisfaction
and Loyalty in Caile Health Center, Bulukumba Regency*

Inti Sriani

Email : intisriani82@gmail.com

Dinas Kesehatan Kabupaten Bulukumba

Hasmin Tamsah

Email : hasmintamsah@gmail.com

PPs STIE Amkop Makassar

Abubakar Betan

Email : abu.bakar.betan@gmail.com

PPs STIE Amkop Makassar

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis apakah citra puskesmas dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas melalui kepuasan pasien JKN di Puskesmas Caile Kabupaten Bulukumba.

Jenis penelitian ini adalah penelitian *explanatory research*. Pengambilan sampel dengan menggunakan metode *purposive sampling* dan total sampel adalah 114 orang pasien di Puskesmas Caile Kabupaten Bulukumba. Pengumpulan data dilakukan dengan pembagian kuisioner kepada subjek penelitian yang memenuhi kriteria. Selanjutnya, analisis data dilakukan dengan analisis jalur menggunakan software SPSS 22.0 dan menggunakan uji sobel

Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh hipotesis dalam penelitian ini dapat diterima, yakni 1) Citra berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien JKN di Puskesmas Caile Kabupaten Bulukumba. 2) Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien JKN di Puskesmas Caile Kabupaten Bulukumba. 3) Citra berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien JKN di Puskesmas Caile Kabupaten Bulukumba. 4) Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien JKN di Puskesmas Caile Kabupaten Bulukumba. 5) Kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien JKN di Puskesmas Caile Kabupaten Bulukumba. 6) Citra berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas melalui kepuasan pasien JKN di Puskesmas Caile Kabupaten

Bulukumba. 7) Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas melalui kepuasan pasien JKN di Puskesmas Caile Kabupaten Bulukumba.

Kata Kunci : Citra Puskesmas, Kualitas Layanan, Kepuasan Pasien, Loyalitas Pasien.

ABSTRACT

The purpose of this study was to find out and analyse whether the image of the puskesmas and service quality had a significant effect on loyalty through the satisfaction of JKN patients at the Caile Health Center in Bulukumba Regency.

This type of research is explanatory research. Sampling using a purposive sampling method and a total sample of 114 patients in Caile Health Center, Bulukumba Regency. Data collection was done by distributing questionnaires to research subjects who meet the criteria. Furthermore, data analysis was carried out by path analysis using SPSS 22.0 software and using the Sobel test

The results showed that all hypotheses in this study were acceptable, namely 1) Imagery had a positive and significant effect on the satisfaction of JKN patients in the Caile Health Center of Bulukumba Regency. 2) Quality of service has a positive and significant impact on the satisfaction of JKN patients in Caile Health Center, Bulukumba Regency. 3) The image has a positive and significant effect on the loyalty of JKN patients in Caile Health Center, Bulukumba Regency. 4) Service quality has a positive and significant impact on the loyalty of JKN patients in Caile Health Center, Bulukumba Regency. 5) Patient satisfaction has a positive and significant effect on the loyalty of JKN patients in Caile Health Center, Bulukumba Regency. 6) The image has a positive and significant impact on loyalty through the satisfaction of JKN patients in Caile Health Center, Bulukumba Regency. 7) Service quality has a positive and significant effect on loyalty through the satisfaction of JKN patients in Caile Health Center, Bulukumba Regency.

Keywords: Health Center Image, Service Quality, Patient Satisfaction, Patient Loyalty

LATAR BELAKANG

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan pada Jaminan Kesehatan Nasional telah disebutkan bahwa puskesmas memiliki peran sebagai salah satu fasilitas kesehatan tingkat pertama dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Aturan tersebut mewajibkan puskesmas untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang maksimal kepada masyarakat, baik kepada peserta Jaminan Kesehatan Nasional yaitu

Peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) dan Peserta Bukan Penerima Bantuan Iuran. Adanya Jaminan Kesehatan Nasional sangat penting bagi puskesmas agar masyarakat menikmati pelayanan yang berkualitas sehingga pasien akan semakin puas dan loyal terhadap penggunaan puskesmas sebagai layanan kesehatan tingkat pertama. Semakin banyak cara pandang atau aspek- aspek yang diperhatikan dalam memberikan pelayanan, maka semakin bermutu pelayanan yang diberikan dan semakin puas pasien yang menerima pelayanan (Bustami, 2011).

Salah satu faktor yang menjadi pertimbangan adalah citra puskesmas. Citra puskesmas memiliki fungsi sebagai penghubung dan penjaga keharmonisan hubungannya dengan pelanggan mereka (Wu, 2011). Penelitian Wu (2011) menunjukkan bahwa citra memiliki pengaruh baik langsung maupun tidak langsung terhadap loyalitas pasien. Faktor berikutnya yang dapat mempengaruhi kepuasan dan Loyalitas pelanggan adalah pelayanan pelanggan (*customer services*) yang baik kepada pelanggan atau pasien. Konsumen yang merasa puas secara tidak langsung akan menciptakan loyalitas, dan mendorong terjadinya rekomendasi dari mulut kemulut, bahkan dapat memperbaiki citra perusahaan dimata konsumen.

Meskipun demikian, terdapat beberapa permasalahan terkait dengan citra puskesmas dan kualitas pelayanan berdasarkan pengamatan peneliti, dimana banyaknya Pasien Puskesmas Caile ini bukan berarti Puskesmas minim *complain*. Setelah melakukan pengamatan langsung dengan mensurvei beberapa orang pasien pada Puskesmas Caile, ditemukan bahwa beberapa pasien mengeluhkan respon dari staf puskesmas, waktu tunggu layanan yang cukup lama, terbatasnya lahan parkir, kemudian beberapa pasien juga ternyata mempertimbangkan kembali untuk menggunakan puskesmas Caile sebagai Faskes I dalam pelayanan pasien JKN dan mengalihkan ke Faskes lainnya. Hasil pengamatan peneliti ini menunjukkan bahwa citra dan kualitas layanan Puskesmas Caile Kabupaten Bulukumba perlu untuk lebih diperhatikan, karena akan dapat berdampak kepada menurunnya kepuasan dan loyalitas pasien.

Dari uraian tersebut, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Citra Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien JKN Di Puskesmas Caile Kabupaten Bulukumba.

TINJAUAN PUSTAKA

Citra

Citra didefinisikan kesan yang diperoleh sesuai pengetahuan dan pengalaman seseorang tentang sesuatu (Nugraha, *et al.*, 2017). Dalam Teori yang dikemukakan oleh Kotler dan Keller (2007) bahwa teori pembentukan citra terdiri atas dua yaitu citra sebagai *object determinant* atau orang-orang yang mudah merasakan relitas terhadap objek tertentu, dan citra dianggap sebagai *person determined*. Dalam riset Yunida (2016) bahwa pengalaman yang telah dimiliki oleh pasien, akan dapat memberikan penilaian dan evaluasi seluruh

kinerja layanan kesehatan.

Kualitas Layanan

Definisi tentang kualitas layanan dalam teori Tjiptono (2007) bahwa kualitas layanan merupakan ukuran seberapa bagus tingkat layanan kesehatan yang diberikan kepada pasien dan mampu memenuhi espektasi pasien. Dalam teori Arslan & Zaman dalam Fachmi, *et al.*, (2019) mengungkapkan bahwa kualitas layanan merupakan perbedaan antara *expected services* dan juga *provided services*.

Kepuasan Pasien

Teori yang kemukakan oleh Selnes dalam Yunida (2016) bahwasanya kepuasan seorang pelanggan akan mempengaruhi perilaku seseorang, sehingga ketika seorang pasien puas akan cenderung mengarah kepada loyalitas yang semakin tinggi. Ini sejalan dengan pendapat Amir dalam Gunawan dan Fachmi (2016) bahwa kepuasan seorang pelanggan ditunjukkan dengan sejauh mana manfaat dari jasa yang dirasakan oleh pelanggan (*perceived*) sejalan dengan harapan pelanggan yang dalam riset ini yaitu pasien.

Loyalitas Pasien

Muzammil, *et al.*, (2017) mengutip pendapat teori Zeithaml mengatakan bahwa loyalitas sangat penting dalam manajemen pelayanan, sehingga ketika seorang pelanggan (pasien) merasa loyal maka tidak mudah untuk terpengaruh dari godaan pesaing dan tetap akan setia dalam menggunakan satu layanan kesehatan. Dalam teori yang diungkapkan oleh Arshad dalam Muzammil, *et al.*, (2017) bahwa loyalitas dianggap sebagai suatu komitmen dari pelanggan untuk membeli kembali layanan yang disenanginya secara konsisten dimasa yang akan datang.

Hipotesis Penelitian

Dari hasil kajian teori dan penelitian terdahulu, maka hipotesis dari penelitian ini adalah:

1. Citra berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien JKN di Puskesmas Caile Kabupaten Bulukumba.
2. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien JKN di Puskesmas Caile Kabupaten Bulukumba.
3. Citra berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien JKN di Puskesmas Caile Kabupaten Bulukumba.
4. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien JKN di Puskesmas Caile Kabupaten Bulukumba.

5. Kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien JKN di Puskesmas Caile Kabupaten Bulukumba.
6. Citra berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas melalui kepuasan pasien JKN di Puskesmas Caile Kabupaten Bulukumba.
7. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas melalui kepuasan pasien JKN di Puskesmas Caile Kabupaten Bulukumba.

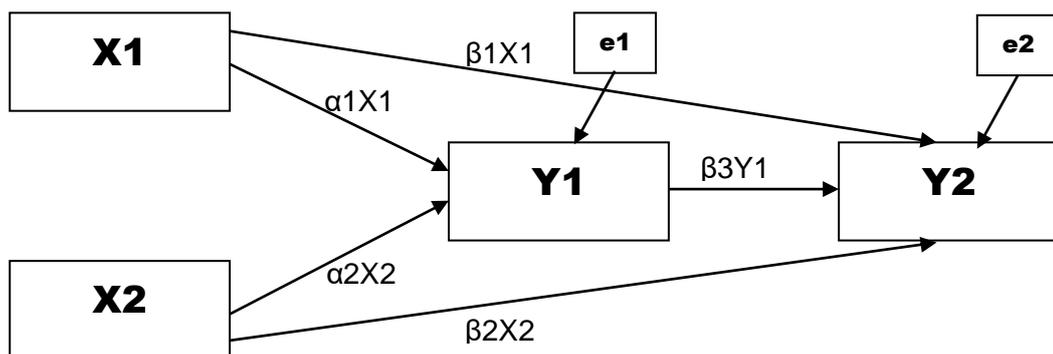
METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian ini menggunakan analisis deskripsi kuantitatif dengan *explanatory research* untuk menjelaskan hubungan antar variabel yang diteliti. Penelitian dilaksanakan di Puskesmas Caile Kabupaten Bulukumba dengan menggunakan sampel jenuh yakni sebanyak 114 orang pasien puskesmas Caile Kabupaten Bulukumba. Pasien yang terpilih adalah mereka yang merupakan pasien JKN di Puskesmas Caile dengan usia 17 tahun ke atas. Dalam menguji hipotesis, peneliti menggunakan analisis jalur (*path analysis*).

HASIL PENELITIAN

Analisis Jalur

Sebelum melakukan analisis, maka peneliti menampilkan diagram jalur hubungan kausalitas antara variabel citra puskesmas (X_1), kualitas layanan (X_2), Kepuasan pasien (Y_1), dan loyalitas pasien (Y_2) sebagai berikut:

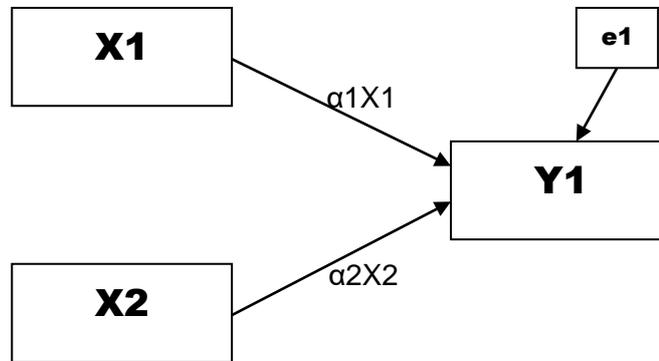


Gambar 1

Model Diagram Jalur Variabel X_1 , X_2 , Y_1 , dan Y_2

Untuk melakukan analisa jalur (*path analysis*), maka struktur hubungan pada diagram jalur diatas akan dibagi menjadi 2 model, yaitu:

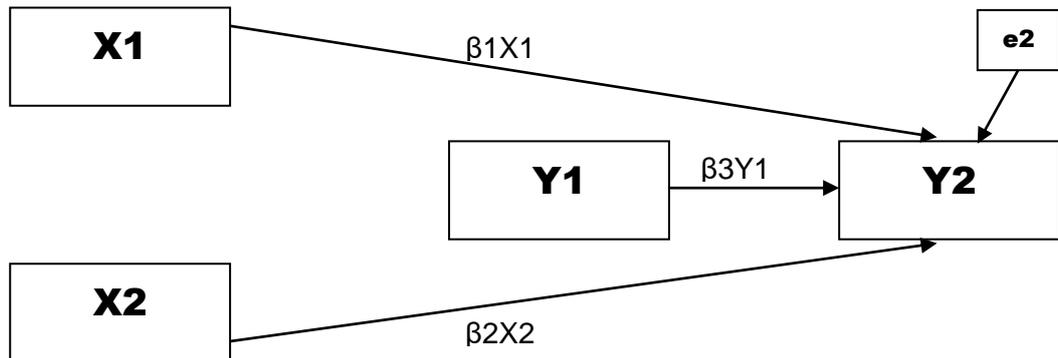
1. Sub-struktur 1, yang menghubungkan antara variabel citra puskesmas (X1), kualitas layanan (X2), dan kepuasan pasien (Y1). Berikut ini grafik sub-struktur 1:



Gambar 2

Model Diagram Jalur Sub-struktur 1

2. Sub-struktur 2, yang menghubungkan antara variabel citra puskesmas (X1), kualitas layanan (X2), kepuasan pasien (Y1), dan loyalitas pasien (Y2). Berikut ini grafik sub-struktur 2:



Gambar 3

Model Diagram Jalur Sub-struktur 2

Berdasarkan model diagram jalur pada sub-struktur 1 dan sub-struktur 2, maka untuk pengujian hipotesis dalam penelitian ini diuraikan sebagai berikut:

1. Analisis Jalur Sub-Struktur 1

Besarnya pengaruh variabel X1 dan X2 terhadap Y1 dapat diketahui melalui tabel *Model Summary* berikut ini:

Tabel 1
Model Summary Sub-struktur 1

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.663 ^a	.439	.429	1.588

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

Sumber: Hasil Olah Data SPSS, 2019

Diketahui nilai RSquare sebesar 0,439 atau sama dengan 43,9%. Jadi, variabel X1 dan X2 mempengaruhi variabel Y1 sebesar 43,9% dan sisanya sebesar 56,1% dipengaruhi variabel lain diluar penelitian ini. Sementara itu, besarnya koefisien jalur bagi variabel lain diluar penelitian (e1) adalah sebesar = $\sqrt{1 - 0,439} = 0,749$

Tabel 2
Pengujian Hipotesis Variabel X1 dan X2 terhadap Variabel Y

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.726	1.852		2.012	.047
	Citra	.276	.121	.220	2.288	.024
	Kualitas Layanan	.553	.107	.495	5.155	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber: Hasil Olah Data SPSS, 2019

Pengujian hipotesis pertama yaitu, Citra berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien JKN di Puskesmas Caile Kabupaten Bulukumba. Dasar pengambilan keputusan yaitu t-hitung > t-tabel (1,981) dan Sig. < 0,05 maka hipotesis diterima, sebaliknya t-hitung < t-tabel (1,981) dan Sig. > 0,05 maka hipotesis ditolak. Dari tabel 4.15, maka dapat diambil keputusan

yakni nilai t-hitung variabel citra (2,288) > t-tabel (1,981) dan sig. (0,024) < 0,05, maka **hipotesis diterima**. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel citra puskesmas (X1) berkontribusi secara positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pasien (Y1).

Pengujian hipotesis kedua yaitu, Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien JKN di Puskesmas Caile Kabupaten Bulukumba. Dasar pengambilan keputusan yaitu t-hitung > t-tabel (1,981) dan Sig. < 0,05 maka hipotesis diterima, sebaliknya t-hitung < t-tabel (1,981) dan Sig. > 0,05 maka hipotesis ditolak. Dari tabel 4.15, maka dapat diambil keputusan yakni nilai t-hitung variabel kualitas layanan (5,155) > t-tabel (1,981) dan sig. (0,000) < 0,05, maka **hipotesis diterima**. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel kualitas layanan (X2) berkontribusi secara positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pasien (Y1).

2. Analisis Jalur Sub-Struktur 2

Besarnya pengaruh variabel X1, X2, Y1 terhadap Y2 dapat diketahui melalui tabel *Model Summary* berikut ini:

Tabel 3
Model Summary Sub-struktur 2

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.764 ^a	.584	.573	1.131

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pasien, Citra, Kualitas Layanan

Sumber: Hasil Olah Data SPSS, 2019

Diketahui nilai RSquare sebesar 0,584 atau sama dengan 58,4%. Jadi, variabel X1, X2, dan Y1 mempengaruhi variabel Y2 sebesar 58,4% dan sisanya sebesar 41,6% dipengaruhi variabel lain diluar penelitian ini. Sementara itu, besarnya koefisien jalur bagi variabel lain diluar penelitian (e2) adalah sebesar $\sqrt{1 - 0,584} = 0,645$

Tabel 4
Pengujian Hipotesis Variabel X1 dan X2 terhadap Variabel Y
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.771	1.343		.575	.567
Citra	.195	.088	.188	2.215	.029
Kualitas Layanan	.193	.085	.210	2.266	.025
Kepuasan Pasien	.391	.068	.475	5.780	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Pasien

Sumber: Hasil Olah Data SPSS, 2019

Pengujian hipotesis ketiga yaitu, Citra berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien JKN di Puskesmas Caile Kabupaten Bulukumba. Dasar pengambilan keputusan yaitu $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ (1,981) dan $\text{Sig.} < 0,05$ maka hipotesis diterima, sebaliknya $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$ (1,981) dan $\text{Sig.} > 0,05$ maka hipotesis ditolak. Dari tabel 4.17, maka dapat diambil keputusan yakni nilai $t\text{-hitung}$ variabel citra (2,215) $> t\text{-tabel}$ (1,981) dan sig. (0,029) $< 0,05$, maka **hipotesis diterima**. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel citra puskesmas (X1) berkontribusi secara positif dan signifikan terhadap variabel loyalitas pasien (Y2).

Pengujian hipotesis keempat yaitu, kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien JKN di Puskesmas Caile Kabupaten Bulukumba. Dasar pengambilan keputusan yaitu $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ (1,981) dan $\text{Sig.} < 0,05$ maka hipotesis diterima, sebaliknya $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$ (1,981) dan $\text{Sig.} > 0,05$ maka hipotesis ditolak. Dari tabel 4.17, maka dapat diambil keputusan yakni nilai $t\text{-hitung}$ variabel citra (2,266) $> t\text{-tabel}$ (1,981) dan sig. (0,025) $< 0,05$, maka **hipotesis diterima**. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel kualitas layanan (X2) berkontribusi secara positif dan signifikan terhadap variabel loyalitas pasien (Y2).

Pengujian hipotesis kelima yaitu, kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien JKN di Puskesmas Caile Kabupaten Bulukumba. Dasar pengambilan keputusan yaitu $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ (1,981) dan $\text{Sig.} < 0,05$ maka hipotesis diterima, sebaliknya $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$ (1,981) dan $\text{Sig.} > 0,05$ maka hipotesis ditolak. Dari tabel 4.17, maka dapat diambil keputusan yakni nilai $t\text{-hitung}$ variabel citra (5,780) $> t\text{-tabel}$ (1,981) dan sig. (0,029) $< 0,05$, maka **hipotesis diterima**. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel kepuasan pasien (Y1) berkontribusi secara positif dan signifikan terhadap variabel loyalitas pasien (Y2).

Uji Hipotesis dengan Sobel test

Input:		Test statistic:	p-value:	
t_a	2.288	Sobel test:	2.12738703	0.03338794
t_b	5.780	Aroian test:	2.10038408	0.03569507
		Goodman test:	2.15545897	0.03112594
		Reset all	Calculate	

Gambar 4

Hasil Sobel Test dengan Sobel Test Calculator pada Hipotesis 6

Sumber: <http://www.quantpsy.org/sobel/sobel.htm>

Pengujian hipotesis keenam yaitu, Citra berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas melalui kepuasan pasien JKN di Puskesmas Caile Kabupaten Bulukumba. Dasar pengambilan keputusan yaitu $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ (1,981) dan Sig. atau $p\text{-value} < 0,05$ maka hipotesis diterima, sebaliknya $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$ (1,981) dan Sig. atau $p\text{-value} > 0,05$ maka hipotesis ditolak. Dari gambar 4.4, maka dapat diambil keputusan yakni nilai $t\text{-hitung}$ berdasarkan sobel test (2,127) $> t\text{-tabel}$ (1,981) dan sig. (0,033) $< 0,05$, maka **hipotesis diterima**. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel citra puskesmas (X1) berkontribusi secara positif dan signifikan secara tidak langsung terhadap variabel loyalitas pasien (Y2) melalui kepuasan pasien (Y1).

Pengujian sobel test untuk hipotesis ketujuh dapat dilakukan dengan melihat nilai $t\text{-hitung}$ koefisien jalur X2 terhadap Y1 dan $t\text{-hitung}$ koefisien jalur Y1 terhadap Y2 yang hasilnya sebagai berikut.

Input:		Test statistic:	p-value:	
t_a	5.155	Sobel test:	3.84719764	0.00011948
t_b	5.780	Aroian test:	3.81552376	0.00013589
		Goodman test:	3.87967366	0.0001046
		Reset all	Calculate	

Gambar 5

Hasil Sobel Test dengan Sobel Test Calculator pada Hipotesis 7

Sumber: <http://www.quantpsy.org/sobel/sobel.htm>

Pengujian hipotesis ketujuh yaitu, kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas melalui kepuasan pasien JKN di Puskesmas Caile Kabupaten Bulukumba. Dasar pengambilan keputusan yaitu $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ (1,981) dan Sig. atau $p\text{-value} < 0,05$ maka hipotesis diterima, sebaliknya $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$ (1,981) dan Sig. atau $p\text{-value} > 0,05$ maka hipotesis ditolak. Dari gambar 4.5, maka dapat diambil keputusan yakni nilai $t\text{-hitung}$ berdasarkan sobel test (3,847) $> t\text{-tabel}$ (1,981) dan sig. (0,000) $< 0,05$, maka **hipotesis diterima**. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel kualitas layanan (X2) berkontribusi secara positif dan signifikan secara tidak langsung terhadap variabel loyalitas pasien (Y2) melalui kepuasan pasien (Y1).

PEMBAHASAN

Pengaruh Citra terhadap Kepuasan Pasien

Hasil penelitian yang telah dikemukakan sebelumnya menunjukkan bahwa secara statistik hipotesis pertama pada penelitian ini diterima, yaitu citra puskesmas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Caile Kabupaten Bulukumba. Artinya semakin baik citra puskesmas maka kepuasan pasien akan semakin tinggi, sebaliknya semakin buruk citra puskesmas, maka kepuasan pasien akan semakin rendah.

Penelitian ini mendukung riset sebelumnya yaitu oleh Muzammil, *et al.*, (2017) membuktikan bahwa Citra perusahaan berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan, sementara itu Nugraha, *et al.*, (2017) juga membuktikan bahwa citra berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap kepuasan pasien di Rumah Bersalin Fatimah Kota Bandung. Kemudian, Yunida (2016); Yulistia, *et al.*, (2017); dan Haryono dan Octavia (2018); bahwa ada pengaruh positif signifikan secara langsung antara citra terhadap kepuasan.

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien

Hasil penelitian yang telah dikemukakan sebelumnya menunjukkan bahwa secara statistik hipotesis kedua pada penelitian ini diterima, yaitu kualitas layanan puskesmas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Caile Kabupaten Bulukumba. Artinya semakin baik kualitas layanan puskesmas maka kepuasan pasien akan semakin tinggi, sebaliknya semakin buruk kualitas layanan puskesmas, maka kepuasan pasien akan semakin rendah.

Penelitian ini mendukung riset sebelumnya yaitu oleh Yunida (2016) membuktikan bahwa ada pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di rs amal sehat wonogiri, sementara itu Yulistia, *et al.*, (2017) juga membuktikan bahwa Ada pengaruh positif signifikan secara langsung

antara kualitas layanan terhadap kepuasan pasien. Kemudian, Gunawan dan Fachmi (2016); Al Rasyid (2017); Muzakir dan Gunawan (2017); Nugraha, *et al.*, (2017); Al-Hamzani, *et al.*, (2018); Rachmawati, *et al.*, (2018); Hayati, *et al.*, (2018); Haryono dan Octavia (2018); dan Kadir, *et al.*, (2018) juga membuktikan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan.

Pengaruh Citra terhadap Loyalitas Pasien

Hasil penelitian yang telah dikemukakan sebelumnya menunjukkan bahwa secara statistik hipotesis ketiga pada penelitian ini diterima, yaitu citra puskesmas berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien di Puskesmas Caile Kabupaten Bulukumba. Artinya semakin baik citra puskesmas maka loyalitas pasien akan semakin tinggi, sebaliknya semakin buruk citra puskesmas, maka loyalitas pasien akan semakin rendah.

Penelitian ini mendukung riset sebelumnya yaitu oleh Marilees dan Fry (2002) menemukan bahwa citra memiliki efek langsung pada loyalitas. Demikian halnya, dalam penelitian yang dilakukan oleh Yunida (2016) membuktikan bahwa ada pengaruh signifikan antara variabel citra rumah sakit terhadap loyalitas pelanggan di RS. amal sehat wonogiri. Kemudian, Nugraha, *et al.*, (2017); Muzammil, *et al.*, (2017); Yulianto, *et al.*, (2017); Rusmiati, *et al.*, (2018) dan Haryono dan Octavia (2018); juga memberikan bukti bahwa Citra berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap loyalitas.

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pasien

Hasil penelitian yang telah dikemukakan sebelumnya menunjukkan bahwa secara statistik hipotesis keempat pada penelitian ini diterima, yaitu kualitas layanan puskesmas berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien di Puskesmas Caile Kabupaten Bulukumba. Artinya semakin baik kualitas layanan puskesmas maka loyalitas pasien akan semakin tinggi, sebaliknya semakin buruk kualitas layanan puskesmas, maka loyalitas pasien akan semakin rendah.

Penelitian ini mendukung riset sebelumnya yaitu oleh Yulianto, *et al.*, (2017) membuktikan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap variabel loyalitas konsumen, demikian halnya dengan Jannah (2017) bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas pasien rawat jalan dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Semen Gresik. Kemudian, Yunida (2016); Al Rasyid (2017); Muzammil, *et al.*, (2017); Peranginangin (2018); Haryono dan Octavia (2018); dan Rusmiati, *et al.*, (2018) bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap loyalitas pelanggan atau pasien.

Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Pasien

Hasil penelitian yang telah dikemukakan sebelumnya menunjukkan bahwa secara statistik hipotesis kelima pada penelitian ini diterima, yaitu kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien di Puskesmas Caile Kabupaten Bulukumba. Artinya semakin tinggi kepuasan pasien maka loyalitas pasien akan semakin tinggi, sebaliknya semakin rendah kepuasan pasien, maka loyalitas pasien akan semakin rendah.

Penelitian ini mendukung riset sebelumnya yaitu oleh Muzammil, *et al.*, (2017) telah membuktikan bahwa Kepuasan pelanggan berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap loyalitas pelanggan, kemudian Haryono dan Octavia (2018) juga membuktikan bahwa kepuasan Konsumen memberikan pengaruh yang sangat tinggi terhadap terciptanya Loyalitas Konsumen. Selanjutnya penelitian oleh Yunida (2016); Jannah (2017); dan Al Rasyid (2017); juga membuktikan bahwa ada pengaruh signifikan antara variabel kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.

Pengaruh Citra terhadap Loyalitas Pasien melalui Kepuasan Pasien

Hasil penelitian yang telah dikemukakan sebelumnya menunjukkan bahwa secara statistik hipotesis keenam pada penelitian ini diterima, yaitu ada pengaruh yang positif dan signifikan secara tidak langsung antara citra puskesmas terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien di Puskesmas Caile Kabupaten Bulukumba. Artinya semakin baik citra puskesmas maka kepuasan pasien akan semakin tinggi dan loyalitas pasien juga akan semakin tinggi, sebaliknya semakin buruk citra puskesmas, maka kepuasan pasien akan semakin rendah dan loyalitas pasien juga akan semakin rendah.

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pasien melalui Kepuasan Pasien

Hasil penelitian yang telah dikemukakan sebelumnya menunjukkan bahwa secara statistik hipotesis ketujuh pada penelitian ini diterima, yaitu ada pengaruh yang positif dan signifikan secara tidak langsung antara kualitas layanan puskesmas terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien di Puskesmas Caile Kabupaten Bulukumba. Artinya semakin baik kualitas layanan puskesmas maka kepuasan pasien akan semakin tinggi dan loyalitas pasien juga akan semakin tinggi, sebaliknya semakin buruk kualitas layanan puskesmas, maka kepuasan pasien akan semakin rendah dan loyalitas pasien juga akan semakin rendah.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil uji hipotesis analisis jalur dan tes Sobel dari penelitian yang diangkat mengenai Pengaruh Citra Dan Kualitas Layanan Terhadap

Kepuasan Dan Loyalitas Pasien JKN Di Puskesmas Caile Kabupaten Bulukumba, maka penelitian ini menyimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

1. Citra berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien JKN di Puskesmas Caile Kabupaten Bulukumba, ini menunjukkan bahwa hipotesis pertama pada penelitian ini dapat diterima.
2. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien JKN di Puskesmas Caile Kabupaten Bulukumba, ini menunjukkan bahwa hipotesis kedua pada penelitian ini dapat diterima.
3. Citra berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien JKN di Puskesmas Caile Kabupaten Bulukumba, ini menunjukkan bahwa hipotesis ketiga pada penelitian ini dapat diterima.
4. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien JKN di Puskesmas Caile Kabupaten Bulukumba, ini menunjukkan bahwa hipotesis keempat pada penelitian ini dapat diterima.
5. Kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien JKN di Puskesmas Caile Kabupaten Bulukumba, ini menunjukkan bahwa hipotesis kelima pada penelitian ini dapat diterima.
6. Citra berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas melalui kepuasan pasien JKN di Puskesmas Caile Kabupaten Bulukumba, ini menunjukkan bahwa hipotesis keenam pada penelitian ini dapat diterima.
7. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas melalui kepuasan pasien JKN di Puskesmas Caile Kabupaten Bulukumba, ini menunjukkan bahwa hipotesis ketujuh pada penelitian ini dapat diterima

REFERENSI :

- Al-Hamzani, D. G., Fitriyah, N., & Alaydrus, A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Pengguna Kartu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Di Rumah Sakit Umum Daerah Inche Abdul Moeis Samarinda. *eJournal Ilmu Pemerintahan*, 2018,6 (4) : 1593-1606.
- Al Rasyid, H. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Go-Jek. *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Bisnis*, 1(2), 210-223.
- Bustami. 2011. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga.
- Fachmi, M., Setiawan, I P., & Hidayat, A. 2019. Analysis of Factors Affecting Consumer Purchase Decision at Online Shops. *International Journal of Innovative Science and Research Technology (IJISRT)*, www.ijisrt.com. ISSN - 2456-2165 , PP:118-121.

- Gunawan, G., & Fachmi, M. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Beasiswa Pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Kendari. *Jurnal Ilmiah BISNIS & KEWIRAUSAHAAN*.
- Haryono, N., & Octavia, R. (2018). Analisis Pengaruh Citra Merek Dan Mutu Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen. *Jurnal Industri Elektro dan Penerbangan*, 4(2).
- Hayati, K., Hakim, R. F., & Jannah, M. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Unit Radiologi Rumah Sakit Gigi Dan Mulut Unsyiah. *Cakradonya Dental Journal*, 10(2), 78-85.
- Jannah, N. (2017). Pengaruh Citra Merek, Fasilitas, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan Untuk Memanfaatkan Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Semen Gresik. *Jurnal Manajerial*, 2(1), 62-75.
- Kadir, S., Tamsah, H., & Ilyas, G. B. (2018). Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Maraja Tour Plan. *Jurnal Mirai Management*, 3(2), 1-17.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2007). Manajemen Pemasaran edisi 12 jilid 1. *Jakarta: Indeks*
- Marilees, B., & Fry, M. (2002). *Corporate Branding: A framework for E-Retailers*. Corporate Reputation Review Vol. 5.
- Muzakir, M., & Gunawan, B. I. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Keperawatan, Fasilitas Dan Minat Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD Wisata Ulu Makassar. *Jurnal Mirai Management*, 2(1), 30-44.
- Muzammil, A., Yunus, M., & Darsono, N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome PT. Telkom Indonesia Di Banda Aceh Dengan Kepuasan Dan Kepercayaan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Manajemen Dan Inovasi*, 8(3).
- Nugraha, N. M., Anwar, A., Priadana, M. S., & Firdaus, O. M. (2017). Analisis Pengaruh Citra dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Serta Implikasinya Pada Komunikasi Pemasaran di Rumah Bersalin Fatimah Kota Bandung. *Jurnal Teknologi dan Manajemen Industri*, 3(1), 14-19.
- Peranginangin, S. A. (2018). Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Mitra Sehati Medan Tahun 2017. *Jurnal Berkala Kesehatan*, 3(2), 78-85.

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan pada Jaminan Kesehatan Nasional

Rachmawati, S., Fathoni, A., & Minarsih, M. M. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Di Klinik Pratama Medika Utama Semarang Yang Dimediasi Oleh Kecerdasan Emosional. *Journal of Management*, 4(4).

Rusmiati, R., Abdullah, R., & Tamsah, H. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Citra Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Solo Kabupaten Wajo. *YUME: Journal of Management*, 1(3)

Tjiptono, Fandy. (2007). Strategi Pemasaran. Edisi Kedua. Yogyakarta : Andi.

Wu, C. C. (2011). The impact of hospital brand image on service quality, patient satisfaction and loyalty. *African Journal of Business Management*, 5(12), 4873-4882.

Yunida, M. E. (2016). Pengaruh Citra Rumah Sakit Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri. *Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia (JMBI)*, 5(3), 287-297.

Yulianto, I., Yulianeu, Y., Purwana, E. G., & Syaifuddin, T. (2017). Pengaruh Promosi Penjualan, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Counter Handphone Di Shiba Communication). *Journal of Management*, 3(3).

Yulistia, Y., Razak, A., & Haeruddin, H. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Terhadap Kepuasan Dan Minat Kembali Untuk Memanfaatkan Pelayanan Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar Tahun 2017. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis*, 11(4), 429-433.