

# Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Kepercayaan di Rumah Sakit Bunda Kandangan Surabaya

JAM  
12, 3

Diterima, Juli 2014  
Direvisi, September 2014  
Disetujui, September 2014

Dwi Kartikasari

Aryo Dewanto

Magister Manajemen Rumah Sakit Fakultas Kedokteran Universitas Brawijaya

Fatchur Rochman

Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya

**Abstract:** *This study aims to determine the effect of hospital service quality on satisfaction and trust of the patients. Data were collected using questionnaires. Questionnaires were given to patients in the hospitalization unit of RSBK. The sample of this study is 121 people. Data were analyzed by Structural Equation Modeling (SEM) with SPSS AMOS software. The study shows that service quality has a direct and indirect effect on patients' trust. Service quality has indirect effects on patient's trust through patient satisfaction as intervening variable. There is a significant direct effect of service quality on patients' satisfaction, but there is no significant indirect effect of service quality on patients' satisfaction through patients' trust.*

**Keywords:** *trust, satisfaction, quality of service*

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan kepercayaan. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Kuesioner dibagikan kepada pasien rawat inap RSBK. Jumlah sampel dalam penelitian ini 121 orang. Data dianalisa menggunakan *Structural Equation Modelling (SEM)* menggunakan software SPSS AMOS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan mempengaruhi kepercayaan pasien baik secara langsung maupun tidak langsung. Kualitas layanan mempengaruhi kepercayaan secara tidak langsung melalui kepuasan sebagai variabel *intervening*. Kualitas layanan mempengaruhi kepuasan secara langsung. Pengaruh langsung kualitas layanan terhadap kepercayaan mempunyai nilai lebih besar dibandingkan kualitas layanan terhadap kepuasan.

**Kata Kunci:** kepercayaan, kepuasan, kualitas layanan



Jurnal Aplikasi  
Manajemen (JAM)  
Vol 12 No 3, 2014  
Terindeks dalam  
Google Scholar

Alamat Korespondensi:  
Dwi Kartikasari, Manajemen  
Rumah Sakit Fakultas Kedokteran UB email: dewkartikasari@gmail.com

Program pemberian jaminan kesehatan untuk masyarakat oleh pemerintah yang disebut Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) telah dimulai pada bulan Januari 2014. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) sebagai badan pelaksana program SJSN dalam upayanya untuk mendukung kepesertaan menyeluruh Jaminan Kesehatan Nasional

akan melakukan peningkatan ketersediaan dan kualitas fasilitas kesehatan serta penyusunan Sistem/Standar Operasional Pelayanan. BPJS akan melakukan seleksi (*credensialing*) dokter dan fasilitas kesehatan yang dikontrak dalam upayanya untuk menjamin kualitas layanan dokter dan rumah sakit kepada peserta JKN. Rumah sakit yang tidak memenuhi standar tidak akan dikontrak atau tidak diperpanjang kontraknya.

Rumah Sakit Bunda Kandangan (RSBK) merupakan salah satu rumah sakit tipe D yang terletak di wilayah Surabaya Barat dan berbatasan dengan kota

Gresik. RSBK merupakan rumah sakit umum dengan layanan 11 poli spesialisik dan melayani pasien umum, Asuransi Kesehatan Indonesia (ASKES), Jaminan Sosial Tenaga Kerja (JAMSOSTEK), asuransi swasta. Program SJSN ini merupakan peluang karena RSBK telah mempunyai pola pelayanan berbasis asuransi sehingga diharapkan dapat meningkatkan jumlah kunjungan pasien ke RSBK. Pasien yang berkunjung ke RSBK terdiri atas kategori pasien yang membayar sendiri (*Out of pocket*), dan kategori pasien *corporate* yang terdiri dari ASKES, JAMSOSTEK, asuransi swasta serta perusahaan. Data kunjungan pasien rawat inap berdasarkan kategori pasien disajikan dalam Tabel 1.

**Tabel 1. Kunjungan Rawat Inap Berdasarkan Kategori Pasien**

No.	Tahun	Kategori Pasien		Jumlah
		Umum	Corporate	
1.	2011	2210	1593	3803
2.	2012	1770	1813	3583
3.	2013	1553	1786	3339

Sumber: Data rekam medis RSBK diolah, 2013

Tabel 1 menunjukkan jumlah pasien umum mengalami penurunan pada dua tahun terakhir, pada tahun 2012 mengalami penurunan sebanyak 20% dan pada tahun 2013 menurun sebanyak 29% jika dibandingkan dengan tahun 2011, sedangkan pada tahun 2013 mengalami penurunan sebanyak 12% dibandingkan tahun 2012. Jumlah pasien asuransi dan perusahaan mengalami peningkatan sebanyak 13% pada tahun 2012 dan sebanyak 12% pada tahun 2013 jika dibandingkan dengan tahun 2011, tetapi pada tahun 2013 jumlah kunjungan mengalami penurunan sebanyak 2% jika dibandingkan pada tahun 2012.

Kualitas pelayanan merupakan alat ukur yang digunakan untuk penilaian kinerja rumah sakit, oleh karena itu rumah sakit dikatakan mempunyai kinerja yang baik apabila rumah sakit dapat memberikan pelayanan yang berkualitas (Nurcaya, 2008). Parasuraman, *et al.* (1988) mendefinisikan penilaian kualitas pelayanan sebagai pertimbangan global atau sikap yang berhubungan dengan keunggulan (*superiority*) dari suatu pelayanan (jasa). Tingkat kinerja layanan yang tinggi dianggap dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pasien (Huang & Liu, 2010). Rumah sakit dalam meningkatkan kualitas layanan juga perlu

untuk membangun kepercayaan pelanggan terhadap rumah sakit selain meningkatkan kepuasan pasien. Kepercayaan merupakan faktor penting yang dapat mengatasi krisis dan kesulitan antara organisasi dan pelanggan, juga merupakan aset penting dalam mengembangkan hubungan jangka panjang antar organisasi (Rousseau, *et al.*, 1998).

Pengalaman konsumen merupakan dasar terciptanya rasa percaya dan akan mempengaruhi evaluasi konsumen dalam konsumsi, penggunaan atau kepuasan secara langsung dan kontak tidak langsung dengan merek (Costabile, 2000), sehingga apabila konsumen tidak percaya dengan penyedia jasa berdasarkan pengalaman yang mereka alami sebelumnya maka akan timbul rasa tidak puas (Chiou, *et al.*, 2002).

Penilaian kinerja rumah sakit dapat diukur dari kualitas layanan, tingkat kinerja yang tinggi dianggap dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pasien. Tingkat kepuasan pasien yang mengalami peningkatan pada tahun 2013, diharapkan dapat meningkatkan jumlah kunjungan pasien di rawat inap RSBK baik pasien umum dan perusahaan, tetapi ternyata tidak diiringi dengan peningkatan jumlah pasien. Pada tahun 2013 secara umum jumlah kunjungan Pasien di RSBK mengalami penurunan jika dibandingkan dengan tahun 2011 dan 2012. Proses *kredensialing* yang akan dilakukan oleh BPJS untuk menilai rumah sakit *provider* BPJS merupakan tantangan bagi RSBK untuk meningkatkan kualitas layanan. RSBK dalam upaya untuk meningkatkan kualitas layanan selain menilai kepuasan pasien juga harus membentuk kepercayaan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan kepercayaan di Rumah Sakit Bunda Kandangan Surabaya.

## METODE

Penelitian ini merupakan penelitian *cross sectional* dengan pendekatan kausalitas untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan kepercayaan. Penelitian dilakukan di Instalasi Rawat Inap RSBK. Pengambilan data menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada pasien rawat inap selama bulan Mei 2014. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap RSBK, pengambilan sampel menggunakan *non probability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Kuesioner dibagikan

kepada 131 responden tapi terdapat 10 kuesioner yang tidak diisi dengan lengkap sehingga tidak dapat diikutsertakan dalam analisis. Jumlah responden dalam penelitian ini 121.

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel kualitas layanan sebagai variabel eksogen. Kepuasan dan kepercayaan sebagai variabel endogen, kedua variabel ini juga sekaligus menjadi variabel *intervening* atau perantara dalam hubungannya dengan variabel lain. Analisa data dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dan analisis *Structural Equation Modeling* (SEM).

Analisis deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan karakteristik responden yang diteliti serta masing-

masing variabel sehingga dapat memberi gambaran yang jelas mengenai kualitas layanan. Analisis *Structural Equation Modeling* (SEM) digunakan untuk menguji model dan hubungan yang dikembangkan dalam penelitian ini. SEM merupakan teknik statistik yang digunakan untuk mengukur pertanyaan penelitian yang bersifat regresi atau dimensional. SEM juga dapat mengidentifikasi dimensi-dimensi konstruk dan mengukur derajat hubungan faktor yang dapat diidentifikasi dimensinya (Ferdinand, 2000).

## HASIL

### Karakteristik Responden

Karakteristik responden disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Karakteristik Responden

	Karakteristik	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin	➤ Laki	51	42,1
	➤ Perempuan	<b>70</b>	<b>57,9</b>
Usia	➤ 15-19	3	2,5
	➤ 20 - 24	7	5,8
	➤ <b>25-29</b>	<b>29</b>	<b>24</b>
	➤ <b>30-34</b>	<b>37</b>	<b>30,6</b>
	➤ <b>35-39</b>	<b>25</b>	<b>20,7</b>
	➤ 40-44	10	8,3
	➤ 45-49	4	3,3
	➤ Di atas 50	4	3,3
Pendidikan	➤ SMU	<b>78</b>	<b>64,5</b>
	➤ Diploma	14	11,6
	➤ Sarjana	27	22,3
	➤ S2/S3 ( pascasarjana)	2	1,7
Pekerjaan	➤ Pegawai Negeri Sipil (PNS)	6	5
	➤ <b>Karyawan Swasta</b>	<b>78</b>	<b>64,5</b>
	➤ Pemilik Usaha	5	4,1
	➤ Ibu rumah tangga	32	26,4
Pendapatan	➤ < <b>1.500.000</b>	<b>24</b>	<b>19,8</b>
	➤ > <b>1.500.000 - 2.500.000</b>	<b>46</b>	<b>38</b>
	➤ > <b>2.500.000 - 3.500.000</b>	<b>23</b>	<b>19</b>
	➤ > 3.500.000 - 4.500.000	11	9,1
	➤ > 4.500.000 - 5.500.000	6	5
	➤ > 5.500.000	11	9,1
Pembiayaan	➤ <b>Sendiri</b>	<b>52</b>	<b>43,0</b>
	➤ <b>Asuransi</b>	<b>55</b>	<b>45,5</b>
	➤ Tempat kerja	12	9,9
	➤ Sumber lain	2	1,7

Sumber: Data kuesioner diolah, 2014

Tabel 2 menunjukkan bahwa jumlah responden terbanyak pada penelitian adalah perempuan yaitu sebanyak 70 orang atau 57,9%. Usia responden terbanyak pada rentang 30–34 tahun sebanyak 30,6%, namun tidak sedikit juga yang berada pada rentang usia 35–39 tahun (20,7%) dan usia 25–29 tahun (24%). Pendidikan responden terbanyak adalah SMU yaitu 74 orang atau 64,5%. Pekerjaan responden terbanyak adalah karyawan swasta yaitu 78 orang atau 64,5%. Pendapatan responden terbanyak adalah hingga Rp.3.500.000,- sebanyak 93 orang atau 76,8%. Pola pembiayaan responden yang dirawat di RSBK dengan menggunakan asuransi 55 atau 45,5%, biaya sendiri 52 atau 43%.

**Deskriptif Variabel**

Variabel-variabel yang dianalisis dalam penelitian adalah variabel kualitas layanan, kepuasan dan kepercayaan. Hasil uji analisis deskripsi variabel disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3 menunjukkan bahwa kualitas layanan, kepuasan dan kepercayaan dinilai baik oleh responden dengan nilai rata-rata di atas 4, dan *loading factor* di atas 0,40. Pada variabel kualitas layanan, dimensi Indikator keselamatan mempunyai nilai rerata tertinggi dan prosedur administrasi mempunyai nilai rerata terendah. Pada variabel kepuasan, kesediaan kembali mempunyai nilai rerata tertinggi dan kepuasan

**Tabel 3. Nilai Rerata dan Loading Factor Kualitas Layanan, Kepuasan dan Kepercayaan**

Variabel	Mean Variabel	Loading Factor	Kategori	Sumber/Acuan
<b>Kualitas Layanan</b>				
1. Infrastruktur	4,10	0,886	Baik	Dimodifikasi dari Padma <i>et al</i> (2010)
2. Kualitas Personil	4,17	0,895	Baik	
3. Proses Perawatan Klinis	4,12	0,811	Baik	
4. Prosedur administrasi	4,06	1,000	Baik	
5. Indikator Keselamatan	4,19	0,913	Baik	
6. Citra/Image	4,12	0,950	Baik	
7. Sosial Respon	4,09	0,959	Baik	
<b>Kepuasan</b>				
1. Puas keseluruhan pelayanan	4,08	0,978	Baik	Dimodifikasi dari Padma <i>et al</i> (2010), Gruber <i>et al</i> (2010)
2. Kesediaan kembali	4,13	0,917	Baik	
3. Merekomendasikan	4,09	0,917	Baik	
<b>Kepercayaan</b>				
1. Percaya akan penanganan yang cepat	4,14	0,813	Baik	Dimodifikasi dari Doney dan Cannon (1997), Kim <i>et al</i> (2003), Lau dan Lee (1999), dan Padma <i>et al</i> (2010)
2. Yakin akan petugas yang handal	4,14	0,791	Baik	
3. Yakin memprioritaskan keselamatan pasien	4,21	0,809	Baik	
4. Yakin pemeriksaan sesuai yang dijanjikan	4,11	0,906	Baik	
5. Yakin pemeriksaan sesuai kebutuhan penyakit	4,20	0,776	Baik	
6. Percaya pemeriksaan tidak melebihi kebutuhan	4,11	0,837	Baik	
7. Yakin tidak pernah mendengar komentar buruk	3,81	0,686	Baik	
8. Yakin mengutamakan kebutuhan pasien	4,13	0,832	Baik	
9. Yakin terhadap keakuratan tagihan	4,02	0,770	Baik	
10. Yakin jaminan kerahasiaan dokumen pasien	4,22	0,776	Baik	

Sumber: Data kuesioner diolah, 2014

terhadap keseluruhan pelayanan mempunyai nilai rerata terendah. Pada variabel kepercayaan nilai rerata tertinggi pada keyakinan akan jaminan kerahasiaan dokumen pasien dan nilai terendah pada keyakinan tidak pernah mendengar komentar buruk. Dimensi prosedeur administrasi mempunyai nilai *loading factor* yang tertinggi pada variabel kualitas layanan, Pada variabel kepuasan, pernyataan puas atas keseluruhan pelayanan mempunyai nilai *loading factor* tertinggi dan pada variabel kepercayaan keyakinan pemeriksaan sesuai yang dijanjikan mempunyai *loading factor* yang tertinggi.

**Pengujian Model Struktural**

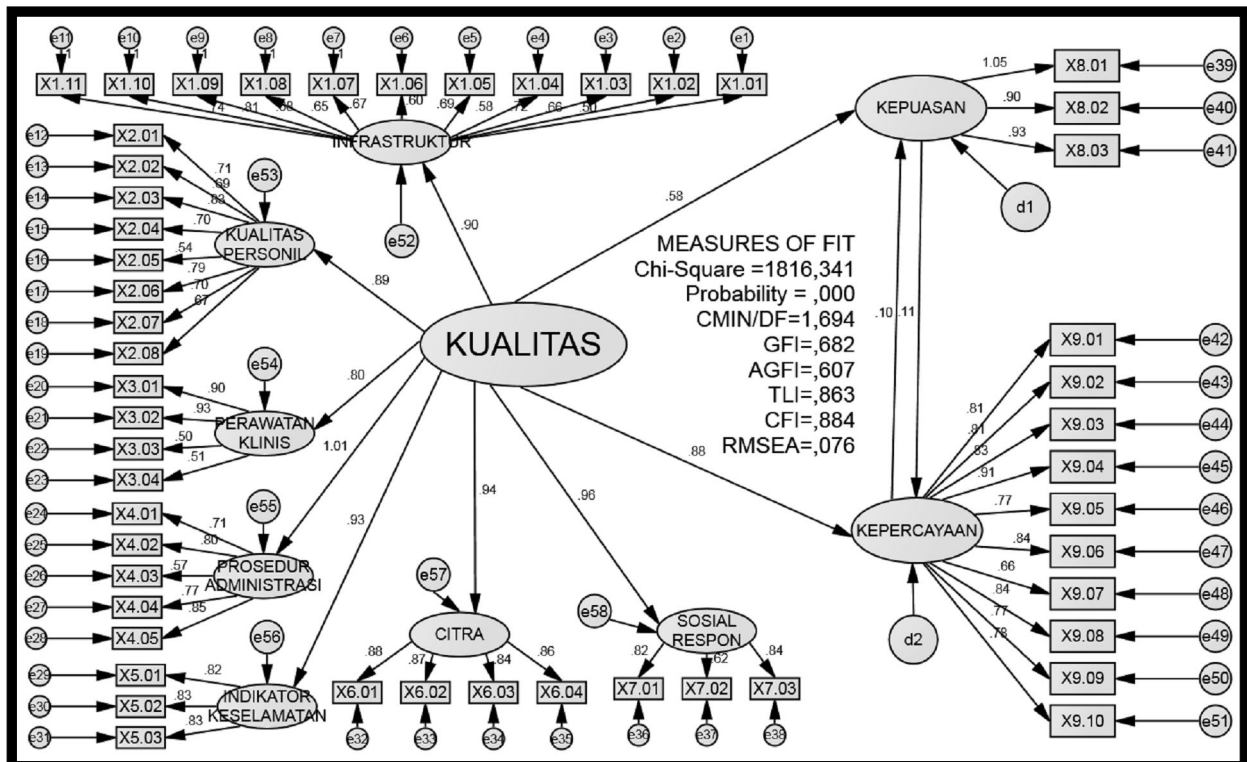
Hasil pengujian model struktural untuk menguji hubungan kualitas layanan, kepuasan dan kepercayaan disajikan pada Gambar 1.

**Uji Kesesuaian Model (*Goodness of Fit*)**

Hasil uji kesesuaian model pada full model SEM disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4 menunjukkan hasil evaluasi kesesuaian model untuk full model SEM, dari delapan kriteria *goodness of fit* hanya dua kriteria yang memenuhi nilai *Goodness of Fit* yaitu CMIN/DF dengan nilai 1,694 (*cut off value*  $\leq 2,00$ ) dan RMSEA dengan nilai 0,076 (*cut off value*  $\leq 0,08$ ). Prinsip parsimony dan *rule of thumb* mengatakan bahwa model dapat dikatakan *fit* atau memenuhi apabila paling tidak terdapat satu atau dua kriteria *goodness of fit* yang memenuhi (Rinaldo, 2009). Mengacu pada prinsip parsimony dan *rule of thumb* tersebut dapat disimpulkan bahwa model ini baik dan dapat diterima.

Gambar 2 menunjukkan hasil pengujian full model SEM dalam bentuk diagram path yang menggambarkan



**Gambar 1. Structural Equation Model Kualitas Layanan, Kepuasan dan Kepercayaan**

Sumber: Hasil pengolahan data kuesioner dengan AMOS 22, 2014

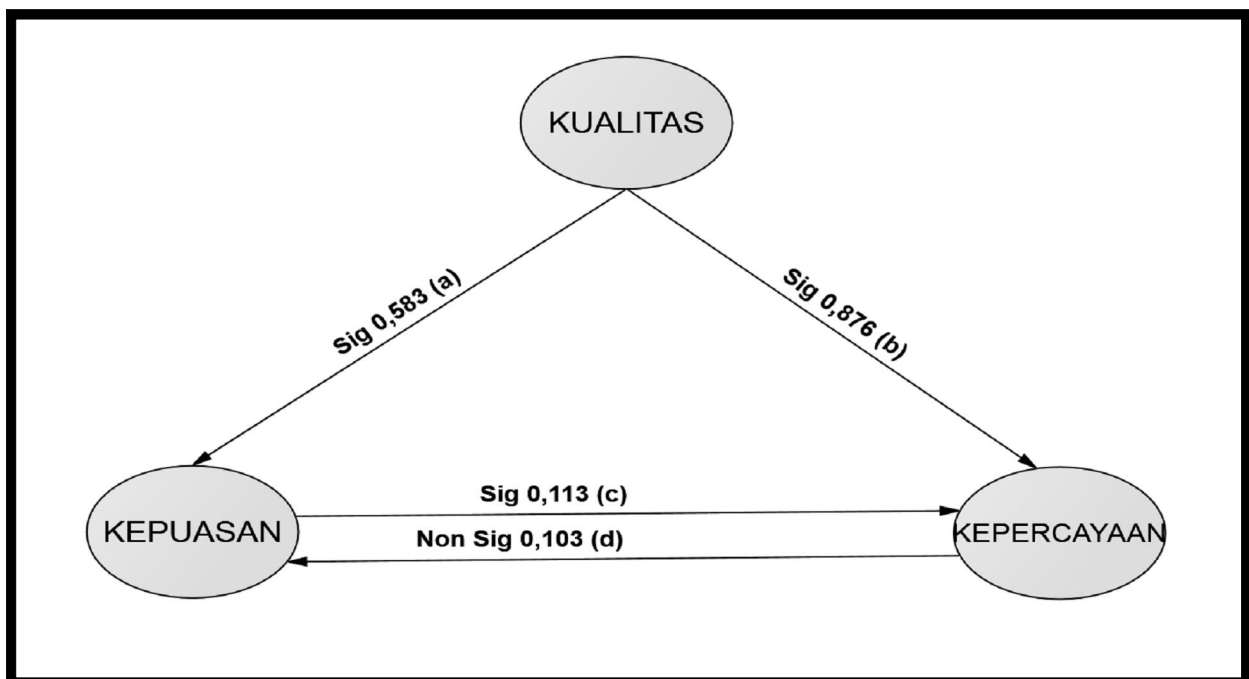
Pengujian *structural equation model* dilakukan dua macam pengujian yaitu uji kesesuaian model dan uji kausalitas melalui uji koefisien regresi yaitu (Ferdinand, 2000):

hubungan jalur pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung antara kualitas layanan terhadap kepuasan dan kepercayaan. Hasil pengaruh langsung dan tidak langsung variabel kualitas layanan terhadap kepuasan dan kepercayaan disajikan pada Tabel 5

Tabel 4. Hasil Goodness of Fit Full Model SEM

Goodness of Fit Index	Hasil Uji Model	Cut off Value	Evaluasi Model
Chi Square	1816,341	Kecil	Kurang Baik
Significant Probability	0,000	= 0,05	Marginal
CMIN/DF	1,694	= 2,00	Baik
GFI	0,682	= 0,90	Kurang Baik
AGFI	0,607	= 0,90	Kurang Baik
TLI	0,863	= 0,95	Marginal
CFI	0,884	= 0,95	Marginal
RMSEA	0,076	= 0,08	Baik

Sumber: Hasil pengolahan data kuesioner dengan AMOS 22, 2014



Gambar 2. Path Diagram Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan

Tabel 5. Hubungan Kualitas Layanan, Kepuasan dan Kepercayaan

Pengaruh Langsung			Koefisien Jalur	S.E.	C.R.	P
Kualitas	--->	Kepuasan	0,583	0,181	7,271	***
Kualitas	--->	Kepercayaan	0,876	0,158	7,559	***
Kepuasan	--->	Kepercayaan	0,113	0,032	2,372	0,018
Kepercayaan	--->	Kepuasan	0,103	0,105	1,477	0,140

Sumber: Hasil olah data kuesioner dengan AMOS 22, 2014

Ket: \*\*\* berarti  $p < 0,001$

## Uji Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung

Hasil pengujian hipotesis pengaruh langsung dijelaskan sebagai berikut:

Hasil uji pengaruh langsung variabel kualitas layanan terhadap kepercayaan mempunyai nilai *estimate* sebesar 0,876 dengan arah positif, nilai CR sebesar 7,559 dan *probability* lebih kecil dari 0,001, sehingga dapat disimpulkan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan. Pengaruh positif mempunyai arti semakin tinggi kualitas layanan maka akan meningkatkan kepercayaan pasien.

Hasil uji pengaruh langsung variabel kualitas layanan terhadap kepuasan mempunyai nilai *estimate* sebesar 0,583 dengan arah positif, nilai CR sebesar 7,271 dan *probability* lebih kecil dari 0,001, sehingga dapat disimpulkan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Pengaruh positif mempunyai arti semakin tinggi kualitas layanan akan meningkatkan kepuasan pasien.

Hasil uji pengaruh langsung variabel kepuasan terhadap kepercayaan mempunyai nilai *estimate* 0,113 dengan arah positif, nilai CR sebesar 2,372 dan *probability* lebih kecil dari 0,018, sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan. Pengaruh positif mempunyai arti semakin tinggi kepuasan pasien maka akan meningkatkan kepercayaan pasien.

Hasil uji pengaruh langsung variabel kepercayaan terhadap kepuasan mempunyai nilai *estimate* 0,103, CR sebesar 1,477 ( $< 1,96$ ) dan *probability* 0,140 ( $> 0,01$ ) sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kepercayaan tidak mempengaruhi kepuasan.

Hasil pengujian hipotesis pengaruh tidak langsung dijelaskan sebagai berikut:

Untuk menguji nilai koefisien tidak langsung variabel kualitas layanan terhadap kepercayaan melalui kepuasan diperoleh dari perkalian nilai koefisien langsung antara variabel bebas terhadap variabel intervening (a) dengan nilai koefisien langsung variabel intervening terhadap variabel terikat (c), yaitu  $0,583 \times 0,113 = 0,066$ . Hasil pengujian ini mempunyai arti kualitas layanan berpengaruh tidak langsung terhadap kepercayaan melalui kepuasan sebesar 0,066.

Untuk menguji nilai koefisien tidak langsung variabel kualitas layanan terhadap kepuasan melalui

kepercayaan diperoleh dari perkalian nilai koefisien langsung antara variabel bebas terhadap variabel intervening (b) dengan nilai koefisien langsung variabel intervening terhadap variabel terikat (d), yaitu  $0,876 \times 0,103 = 0,090$ . Pada hasil uji pengaruh langsung (Tabel 5) didapatkan nilai koefisien hubungan antara kepercayaan terhadap kepuasan tidak signifikan, hal ini mempunyai arti bahwa variabel kepercayaan bukan variabel intervening (Solimun, 2007), sehingga dapat disimpulkan tidak terdapat hubungan tidak langsung antara kualitas layanan terhadap kepuasan melalui kepercayaan.

## PEMBAHASAN

### Deskriptif Variabel

Dimensi prosedur administrasi mempunyai nilai *loading factor* tertinggi, tetapi mempunyai nilai rerata terendah pada variabel kualitas layanan. Hal ini berarti dimensi prosedur administrasi sebagai faktor dominan pembentuk variabel kualitas layanan masih dinilai rendah oleh responden. Pada variabel kepuasan, indikator kepuasan atas keseluruhan pelayanan mempunyai nilai *loading factor* tertinggi, tetapi mempunyai nilai rerata terendah. Hal ini berarti indikator kepuasan keseluruhan pelayanan merupakan faktor pembentuk variabel kepuasan masih dinilai rendah oleh responden.

### Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepercayaan Pasien

Hasil pengujian hipotesa pada Tabel 5 menunjukkan bahwa kualitas layanan mempunyai pengaruh langsung positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien. Hal ini mempunyai arti semakin baik kualitas layanan RSBK maka kepercayaan pasien di RSBK juga akan meningkat, demikian pula sebaliknya, semakin buruk kualitas layanan RSBK maka kepercayaan pasien akan menurun.

Integritas merupakan hal-hal yang berkaitan dengan perilaku perusahaan dalam memberikan pelayanan dan menjalankan usahanya (Kim, *et al.*, 2003; Mayer, *et al.*, 1995). Upaya perusahaan untuk menciptakan kualitas layanan yang baik bertujuan untuk membentuk hubungan antar pelanggan dengan perusahaan dan menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan (Johnson dan

Grayson, 2005; Morgan dan Hunt, 1994; Blackston, 1992).

Proses terciptanya kepercayaan pasien terhadap kualitas layanan didasarkan pada pengalaman mereka dengan perusahaan tersebut. Pengalaman merupakan dasar terciptanya keyakinan pelanggan terhadap kemampuan perusahaan untuk memenuhi harapannya (Dharmmesta, 2005). Pengalaman inilah yang akan mempengaruhi evaluasi konsumen dalam konsumsi, penggunaan secara langsung dan tidak langsung dengan perusahaan (Costabile, 2002).

### **Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien**

Hasil pengujian hipotesa menunjukkan bahwa kualitas layanan secara signifikan mempunyai pengaruh langsung terhadap kepuasan pasien. Hal ini mempunyai arti semakin baik kualitas layanan RSBK maka kepuasan pasien di RSBK juga akan meningkat, demikian pula sebaliknya, semakin buruk kualitas layanan RSBK maka kepuasan pasiennya akan menurun.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian dari Garbarino & Johnson (1999), Olorunniwo, *et al.* (2006), Kau dan Loh (2006), Silalahi (2007) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada industri jasa. Hasil penelitian serupa yang dilakukan oleh Kassim dan Abdullah (2010) yang menyatakan bahwa kualitas layanan yang tinggi mampu meningkatkan kepuasan dan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan.

Kepuasan pelanggan menurut Kotler dan Keller (2008) adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Penelitian yang dilakukan oleh Parasuraman, *et al.* (1988) menyatakan kualitas layanan mempengaruhi harapan dan kenyataan yang diterima. Kualitas jasa yang memadai harapan maka pelanggan akan senang dan menilai kualitas jasa tersebut tinggi sehingga dapat menciptakan rasa puas pelanggan terhadap penyedia jasa demikian pula sebaliknya, jika kualitas jasa yang diterima tidak sesuai dengan harapan maka pelanggan akan menilai pelayanan tersebut tidak berkualitas sehingga menyebabkan pelanggan merasa tidak puas.

### **Pengaruh Tidak Langsung**

Pembahasan pengaruh tidak langsung antara variabel penelitian mengacu pada hasil pengujian hipotesis pengaruh tidak langsung. Pengujian hipotesis pengaruh tidak langsung terdapat dua pengaruh tidak langsung yaitu pengaruh kualitas layanan terhadap kepercayaan melalui kepuasan dan pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan melalui kepercayaan.

### **Kualitas Layanan Mempengaruhi Kepercayaan melalui Kepuasan Pasien**

Hasil pengujian pengaruh tidak langsung kualitas layanan terhadap kepercayaan melalui kepuasan, dievaluasi dengan melihat hubungan variabel *intervening* terhadap variabel terikat dan nilai koefisien tidak langsung. Pada pengujian pengaruh langsung kepuasan terhadap kepercayaan didapatkan hasil kepuasan secara signifikan mempengaruhi kepercayaan, sehingga kepuasan merupakan variabel *intervening*. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh tidak langsung antara kualitas layanan terhadap kepercayaan melalui kepuasan secara signifikan.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Kassim dan Abdullah (2010), Aryani (2008), Kau and Loh (2006) yang menyatakan bahwa kualitas layanan mempengaruhi kepercayaan secara signifikan melalui kepuasan. Penelitian serupa yang dilakukan oleh Garbarino & Johnson (1999) tentang *different roles in customer relationships* menyatakan bahwa kepuasan pelanggan memegang peranan penting terhadap kepercayaan pelanggan.

Oliver (1981) mendefinisikan kepuasan merupakan sikap terhadap hasil transaksi yang diperkirakan akan mempengaruhi perilaku lanjutan. Kepercayaan merupakan persepsi pelanggan terhadap kemampuan perusahaan yang didasarkan pada pengalaman atau mengarah pada tahapan transaksi yang dicirikan oleh terpenuhinya harapan kinerja produk dan tercapainya kepuasan (Costabile, 1998) sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan variabel mediator yang menghubungkan kualitas layanan terhadap kepercayaan pelanggan.

### **Kualitas Layanan Mempengaruhi Kepuasan Melalui Kepercayaan Pasien**

Hasil pengujian pengaruh tidak langsung kualitas layanan terhadap kepuasan melalui kepercayaan,



dievaluasi dengan melihat hubungan variabel *interviening* terhadap variabel terikat dan nilai koefisien tidak langsung. Pada pengujian pengaruh langsung kepercayaan terhadap kepuasan didapatkan hasil bahwa kepercayaan tidak mempengaruhi kepuasan, sehingga kepercayaan bukan merupakan variabel *interviening*. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan mempengaruhi kepuasan tanpa melalui kepercayaan.

Hasil penelitian ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Adhi, *et al.* (2012) dan Chiou (2004), yang menyatakan bahwa kepercayaan secara signifikan mempengaruhi kepuasan. Penelitian yang dilakukan oleh Ferrinadewi dan Djati (2004) yang menyatakan bahwa pelanggan akan merasa puas terhadap layanan perusahaan apabila pelanggan tersebut telah mempunyai rasa percaya.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan analisa deskriptif dan pengujian hipotesa penelitian, dapat dikemukakan kesimpulan sebagai berikut:

Dimensi prosedur administrasi dan indikator kepuasan keseluruhan pelayanan merupakan faktor dominan pembentuk variabel kualitas layanan dan kepuasan tetapi masih dinilai rendah oleh responden.

Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di RSBK. Hal ini mempunyai arti peningkatan kualitas layanan akan meningkatkan kepuasan, demikian juga sebaliknya apabila kualitas layanan menurun maka kepuasan pasien juga akan menurun.

Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepercayaan pasien di RSBK. Hal ini mempunyai arti bahwa meningkatnya kualitas layanan akan meningkatkan kepercayaan pasien, dan menurunnya kualitas layanan juga akan menurunkan kepercayaan pasien.

Kualitas layanan mempunyai pengaruh terhadap kepercayaan melalui kepuasan pasien sebagai variabel *interviening*. Hal ini mempunyai arti bahwa peningkatan kualitas layanan akan meningkatkan kepuasan pasien yang akan diikuti dengan peningkatan kepercayaan pasien.

### Saran

Kualitas layanan, kepuasan dan kepercayaan terhadap RSBK dinilai baik oleh responden, tetapi dimensi prosedur administrasi sebagai faktor dominan pembentuk kualitas layanan masih dinilai rendah oleh responden. Kepuasan akan keseluruhan pelayanan yang merupakan faktor dominan pembentuk kepuasan, juga dinilai rendah oleh responden, berarti masih ada responden yang merasa belum puas terhadap pelayanan RSBK. Hal ini bisa direkomendasikan kepada pihak manajemen RSBK dalam usahanya untuk meningkatkan kepuasan pasien diprioritaskan pada peningkatan kualitas layanan.

Peningkatan kualitas layanan RSBK diprioritaskan pada perbaikan dan peningkatan dimensi prosedur administrasi sebagai faktor dominan kualitas layanan. Dimensi prosedur administrasi yang perlu untuk diperbaiki dan ditingkatkan meliputi: kemudahan prosedur rawat inap, kemudahan konsultasi, ketegasan jadwal kunjungan, proses pembayaran yang tidak berbelit-belit dan ketrampilan staf administrasi untuk menjelaskan prosedur pelayanan di rumah sakit.

Pelayanan di bidang jasa bukan hal yang bersifat tetap, tetapi bersifat dinamis dan dapat berubah setiap saat, oleh karena itu pihak manajemen RSBK harus selalu memperhatikan dan meningkatkan kualitas layanannya agar dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pasien. Kepuasan dan kepercayaan pasien terhadap layanan RSBK diharapkan dapat meningkatkan kinerja RSBK untuk menjadi lebih baik.

Penelitian lebih lanjut tentang kualitas layanan perlu dilakukan sehingga tidak terbatas hanya menilai kualitas layanan terhadap kepuasan dan kepercayaan saja. Penelitian lebih lanjut dapat dikembangkan dengan mengeksplorasi lebih dalam faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan terhadap kepuasan.

## DAFTAR RUJUKAN

- Adhi, A. Y., & Ernawati, N. 2012. 'Pengaruh dimensi kualitas pelayanan dan kepercayaan konsumen terhadap kepuasan konsumen Hotel Candi Indah Semarang', *Jurnal Mahasiswa Q-MAN* vol. 1, no. 3, pp. 44-56.
- Aryani, P.E. 2008. *Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan kepercayaan dan niat beli ulang pelanggan pada maskapai penerbangan Garuda*

- Indonesia. Tesis, Program Studi Magister Kajian Pariwisata, Universitas Udayana, Denpasar.
- Blackston, M. 1992. 'A Brand with an Attitude: A Suitable Case for the Treatment', *Journal of the Market Research Society*, vol. 34, no. 3, pp. 231–41.
- Chang, C.S., Chen, S.Y., & Lan, Y.T. 2013. 'Service quality, trust, and patient satisfaction in interpersonal-based medical service encounters', *BMC Health Services Research*, vol. 13, p. 22. ProQuest Health & Medical Complete Database.
- Chiou, J.S., Droge, C., & Hanvanich, S. 2002. 'Does customer knowledge affect how loyalty form?' *Journal of Services Research*, vol. 5, no. 2, pp. 113–24.
- Costabile, M. 1998. 'Customer satisfaction and trust into the resource-based perspective. Research propositions endorsing the confirmation/disconfirmation paradigm', in *Proceedings of the Annual Conference European Marketing Academy*, ed. P Andersson, pp. 76–97.
- Costabile, M. 2000. 'A dynamic model of customer loyalty', in *16th IMP-conference*, Bath, U.K.
- Dharmmesta, B.S. 2005. 'Kontribusi *involvement* dan *trust* in a brand dalam membangun loyalitas pelanggan', *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, vol. 20, no. 3, pp. 287–304.
- Ferdinand, A. 2000. *Structural Equation Modelling dalam Penelitian Manajemen*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ferrinadewi, E., & S. Pantja Djati. 2004. 'Upaya mencapai loyalitas konsumen dalam perspektif sumber daya manusia', 2004, vol. 6, no. 1, pp. 15–26. Service, Consumer Loyalty, Human Resources.
- Garbarino dan Johson. 1999. The different roles of satisfaction. *Journal of Marketing*.
- Huang, E., & Liu, C.C. 2010. 'A study on trust building and its derived value in C2C e-commerce', *Journal of Global Business Management*, vol. 6, no. 1, pp. 186–95.
- Johnson, D., & Grayson, K. 2005. 'Cognitive and affective trust in service relationship', *Journal of Bussiness Research*, vol. 58, pp. 500–7.
- Kau, A., & Loh, E.W. 2006. 'The effects of service recovery on consumer satisfaction: a comparison between complainants and non complainants', *Journal of Services Marketing*, vol. 20, no. 2, pp. 101–11.
- Kassim, N., & Abdullah, N. 2010. 'The effect of perceived service quality dimensions on customer satisfaction, trust, and loyalty in e-commerce settings: a cross cultural analysis', *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, vol. 22, no. 3, pp. 351–71.
- Kim, D., Ferrin, D., & Rao, R. 2003. 'Antecedents of consumer trust in B-to-C electronic commerce'.
- Kotler, P., & Keller, K.L. 2008. *Manajemen Pemasaran*, 12 edn, Indeks.
- Mayer, R.C., Davis, J.H., & Schoorman, F.D. 1995. 'An Integratif Model of Organizational Trust', *Academy of Management Review*, vol. 30, no. 3, pp. 709–34.
- Morgan, R., & Hunt, 1994. 'The commitment, trust, loyalty theory of relationship marketing', *Journal of Marketing Research*, vol. 58 July, pp. 20–38.
- Nurcaya, I.N. 2008. 'Analisis kualitas pelayanan Rumah Sakit Di Provinsi Bali', *Piramida*, vol. 4, no. 2.
- Oliver, L.R. 1981. 'Measurement and Evaluation of Satisfaction Processes in Retailing', *Journal of Retailing*, vol. 57, no. 3, pp. 25–48.
- Olorunniwo, F., Hsu, M.K. 2005. Service quality, customer satisfaction, and behavioral intention in the service factory. *The Journal of Service Marketing*, vol 20, No. 1, p 59–72.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.I. 1988. 'Servqual: a multiple - item scale for measuring consumer perception of service quality', *Jornal of Retailing*, vol. 64, no. 1, pp. 12–40.
- Rinaldo, F.A.A. 2009. *Modul Pelatihan Statistika Menggunakan Software AMOS dan Smart PLS*, Labstat Universitas Brawijaya, Malang.
- Rousseau, D.M., Sitkin, S., Burt, R.S., & Camerer, C.F. 1998. 'Not So Different After All: a Cross-discipline View of Trust', *Academy of Management Review*, vol. 23, no. 3, pp. 393–404.
- Silalahi, M. 2007. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dalam Kaitannya dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Malahayati Medan*, Universitas Sumatera Utara.
- Solimun. 2007. *Memahami Metode Kuantitatif Mutakhir SEM & PLS*, Pelatihan: Permodelan Persamaan Struktural Pendekatan SEM dan PLS di Universitas Brawijaya, Program Studi Statistika Fakultas MIPA, Universitas Brawijaya, Malang.