

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Biaya terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien RSUD Kota Bogor

JAM
14, 3

Diterima, Agustus 2016
Direvisi, September 2016
Disetujui, September 2016

Adityawarman Adil
Muhammad Syamsun
Mukhamad Najib

Departemen Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Manajemen
Institut Pertanian Bogor

Abstract: This study aims to determine the effect of quality of service and hospital's cost on patient satisfaction and loyalty. This study uses secondary data from hospital's document and primary data which collected through questionnaire's survey from the patients of Bogor Public Hospital, Indonesia. The method of analysis using Structural Equation Modeling (SEM) analysis. According to the method of Partial Least Square (PLS), service quality and hospital's cost have significant impact on patient satisfaction. Service quality has significantly impact to the patient loyalty, but the hospital's cost has no significant impact on patient loyalty. In addition, patient satisfaction significantly affect to the patient loyalty. According to this result, the hospital needs to improve the service quality and set the right cost in order to improve patient satisfaction and at the end, gain patient loyalty.

Keywords: Service quality, cost, satisfaction, loyalty, partial least square (PLS)

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan biaya terhadap kepuasan dan loyalitas pasien. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh melalui wawancara dan pengisian kuesioner terhadap pasien Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Bogor. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Modeling (SEM)*. Hasil analisis *Partial Least Square (PLS)* menunjukkan kualitas pelayanan dan biaya berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien sedangkan biaya tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Penelitian ini juga menunjukkan kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Berdasarkan hasil penelitian ini, RSUD Kota Bogor perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan dan biaya karena mempunyai pengaruh langsung terhadap kepuasan pasien. Kepuasan pasien yang meningkat secara signifikan meningkatkan loyalitas pasien.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, biaya, kepuasan, loyalitas, *partial least square (PLS)*



Jurnal Aplikasi
Manajemen (JAM)
Vol 14 No 3, 2016
Terindeks dalam
Google Scholar

Alamat Korespondensi:
Adityawarman Adil, Departemen Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Manajemen IPB,
DOI: <http://dx.doi.org/10.18202/jam23026332>. 14.3.04

Perkembangan di sektor jasa menunjukkan bahwa organisasi atau perusahaan jasa semakin menyadari perlunya peningkatan orientasi pelayanan kepada pelanggan/konsumen sebagai upaya peningkatan keunggulan

kompetitif (*competitive advantage*) atau daya saing bisnisnya di masa depan (Lupiyoadi, 2013). Untuk itu, organisasi atau perusahaan jasa harus dapat mengukur pelayanan yang telah diberikan kepada pelanggannya sebagai dasar untuk perbaikan pelayanan.

Salah satu model pengukuran pelayanan yang sudah berkembang cukup lama dan dikaji oleh

Parasuraman *et al.* (1998) adalah model SERVQUAL yang memiliki aplikasi skala pengukuran *multi-pleitemscale*. Skala dengan validitas dan reliabilitas yang baik tersebut digunakan untuk mengetahui harapan dan persepsi pelanggan akan pelayanan yang diinginkan. Dengan demikian, perusahaan dapat melakukan strategi peningkatan pelayanan sesuai harapan pelanggan. Dengan meningkatnya kualitas pelayanan, maka pencapaian kepuasan pelanggan relatif akan lebih mudah tercapai.

Pelayanan yang berkualitas tidak hanya menjadi kebutuhan perusahaan swasta (*private*). Pelayanan yang berkualitas juga dibutuhkan oleh organisasi dan sektor publik, terutama Pemerintah. Pelayanan publik menjadi tolok ukur kinerja Pemerintah yang paling jelas. Mukarom dan Laksana (2015) menyebutkan bahwa keberhasilan dalam membangun pelayanan publik yang efektif, efisien, profesional, dan akuntabel akan mengangkat citra positif Pemerintah di mata masyarakatnya.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang menjadi tanggung jawab Pemerintah adalah penyediaan fasilitas kesehatan bagi masyarakat. Dalam penelitian ini, pengujian terhadap pelayanan publik Pemerintah dibatasi pada pelayanan publik di bidang kesehatan yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Bogor, Provinsi Jawa Barat. Merujuk kepada Peraturan Daerah Kota Bogor No. 19 Tahun 2011 tentang Perubahan atas Perda No. 3 Tahun 2005 tentang Penyelenggaraan Kesehatan dan Peraturan Daerah Kota Bogor No 5 Tahun 2013 tentang Rumah Sakit Umum Daerah, Pemerintah Kota Bogor meresmikan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Bogor sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan milik Pemerintah dan mulai beroperasi pada bulan Agustus 2014.

Sebagai satu-satunya rumah sakit milik Pemerintah Kota Bogor yang belum genap dua tahun beroperasi dan diamanatkan memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu, aman dan terjangkau, RSUD Kota Bogor dituntut untuk selalu berbenah diri. Umpan balik dari pasien terhadap kualitas pelayanan, biaya rumah sakit, tingkat kepuasan dan loyalitas pasien dapat menjadi masukan yang berharga dalam usaha peningkatan pelayanan di masa yang akan datang. Oleh karena itu perlu dilakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan biaya

rumah sakit terhadap kepuasan dan loyalitas pasien RSUD Kota Bogor.

Penelitian ini bertujuan untuk: (1) Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien RSUD Kota Bogor, (2) Mengetahui pengaruh biaya terhadap kepuasan pasien RSUD Kota Bogor, (3) Mengetahui pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien RSUD Kota Bogor, (4) Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien RSUD Kota Bogor, dan (5) Mengetahui pengaruh biaya terhadap loyalitas pasien RSUD Kota Bogor

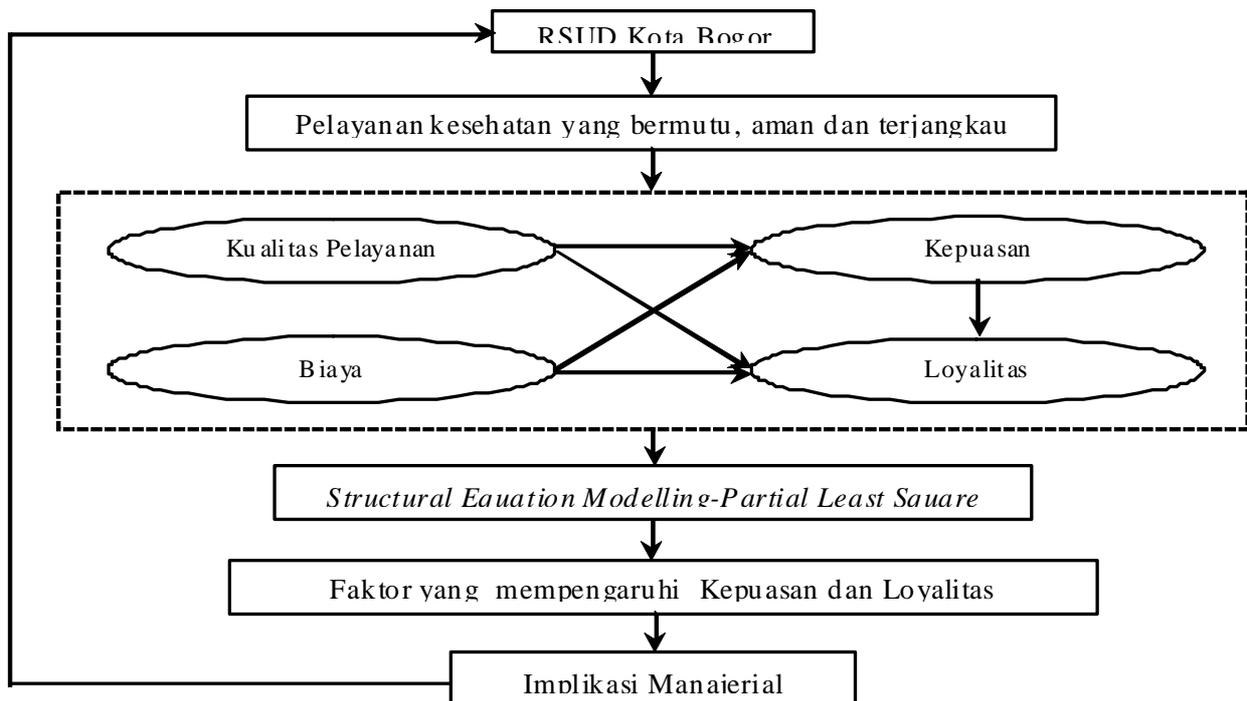
Hasil penelitian ini diharapkan dapat mengetahui sejauh mana hubungan kualitas pelayanan dan penetapan biaya rumah sakit terhadap kepuasan dan loyalitas pasien, serta hubungan antara kepuasan pasien dengan loyalitas pasien. Dengan demikian, hal ini akan membantu pihak manajemen RSUD Kota Bogor untuk memperbaiki strategi pelayanan terutama dalam peningkatan kualitas pelayanan dan penetapan biaya yang paling tepat untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien.

METODE

Kerangka Pemikiran

Pelayanan kesehatan yang bermutu, aman dan terjangkau adalah kebutuhan masyarakat yang mendasar agar memperoleh derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. RSUD Kota Bogor sebagai salah satu penyedia pelayanan kesehatan yang belum lama beroperasi, hampir 2 tahun, harus dapat menjawab tuntutan masyarakat tersebut dengan terus meningkatkan kinerjanya. Kinerja tersebut dapat tercermin dari kepuasan dan loyalitas pasien.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan dan biaya Rumah Sakit terhadap kepuasan dan loyalitas pasien RSUD Kota Bogor. Hubungan antar variabel tersebut diuji melalui pendekatan model persamaan struktural (*Structural Equation Model*) yang memungkinkan dilakukannya pengukuran aspek-aspek tersebut secara kuantitatif. Dengan demikian, diharapkan dapat memberikan satu gambaran informasi yang jelas dan utuh mengenai pandangan konsumen yang sangat bermanfaat bagi perbaikan manajemen RSUD Kota Bogor di masa yang akan datang. Kerangka pemikiran penelitian ini secara lengkap tersaji pada Gambar 1.



Gambar 1. Kerangka Pemikiran Penelitian

Variabel Penelitian

Variabel yang digunakan terdiri dari variabel laten dan variabel manifest sebagai indikator dari variabel laten. Terdapat empat variabel laten yang dianalisis yaitu kualitas layanan, biaya, kepuasan dan loyalitas dan masing-masing direfleksikan oleh beberapa variabel. Variabel laten dan indikator penelitian tersaji pada Tabel 1.

Model penelitian diadopsi dari penelitian Mahmud *et al.* (2013) tentang pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan dan loyalitas pada industri penerbangan komersial. Kualitas pelayanan dan biaya diprediksi mempengaruhi kepuasan pasien. Sementara variabel kualitas pelayanan, biaya dan kepuasan diprediksi mempengaruhi loyalitas pasien. Model awal penelitian disajikan pada Gambar 2.

Hipotesis Penelitian

Dalam penelitian ini hipotesis yang dikembangkan adalah sebagai berikut :

- H1 : Kualitas pelayanan berpengaruh nyata terhadap kepuasan pasien
 H2 : Biaya berpengaruh nyata terhadap kepuasan pasien

- H3 : Kepuasan berpengaruh nyata terhadap loyalitas pasien
 H4 : Kualitas pelayanan berpengaruh nyata terhadap loyalitas pasien
 H5 : Biaya berpengaruh nyata terhadap loyalitas pasien

Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang dikumpulkan pada penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Data primer pada penelitian ini adalah data yang diperoleh dari responden melalui wawancara terstruktur mengenai variabel kualitas pelayanan, biaya, kepuasan dan loyalitas. Sedangkan data sekunder yang diambil meliputi data pelayanan seperti jenis pelayanan, jumlah tempat tidur, jumlah pasien dan indikator pelayanan medis.

Metode Analisis

Pendugaan model menggunakan metode analisis *Structural Equation Modelling (SEM)*. SEM merupakan suatu teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis hubungan antar variabel laten dengan variabel teramati sebagai indikatornya, hubungan antar variabel laten, serta kesalahan pengukuran. Menurut

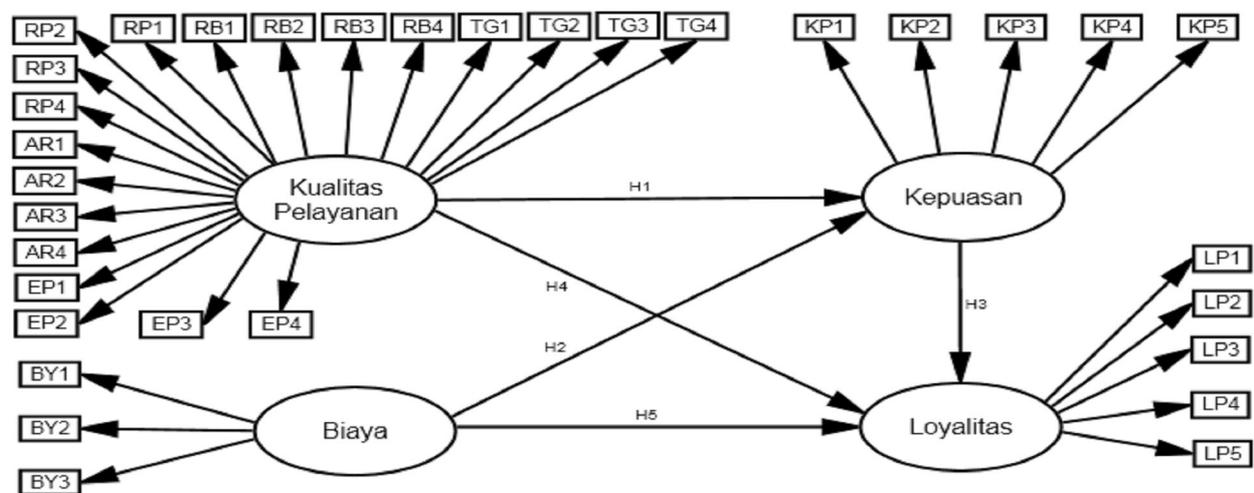
Tabel 1. Variabel Dan Indikator Penelitian

Variabel	Indikator	Kode
Kualitas Pelayanan	<i>Tangibility</i>	
	Kebersihan ruangan	TG1
	Fasilitas pendukung	TG2
	Kenyamanan tempat tidur	TG3
	Kebersihan dan kerapian perawat dan	TG4
	<i>Reliability</i>	
	Prosedur sederhana	RB1
	Informasi akurat	RB2
	Pemeriksaan tepat sesuai jadwal	RB3
	Pelayanan sesuai prosedur	RB4
	<i>Responsiveness</i>	
	Kecepatan pelayanan petugas	RP1
	Ketanggapan perawat	RP2
	Ketanggapan dokter	RP3
	Ketanggapan petugas pembayaran	RP4
	<i>Assurance</i>	
Diagnosis sesuai prosedur	AR1	
Perawat terampil	AR2	
Ketepatan diagnosis	AR3	
Keramahan dokter dan perawat	AR4	
<i>Emphaty</i>		
Kepedulian dokter dan perawat	EP1	
Kemudahan menghubungi perawat	EP2	
Sistem yang mudah	EP3	
Pelayanan yang tidak pandang status	EP4	
Biaya	Biaya sesuai pelayanan	BY1
	Biaya terjangkau	BY2
	Harga obat terjangkau	BY3
Kepuasan	Rasa senang menjalani perawatan	KP1
	Kepuasan terhadap perawat	KP2
	Kepuasan terhadap dokter	KP3
	Kesesuaian biaya	KP4
	Kepuasan terhadap Pelayanan	KP5
Loyalitas	Kepercayaan	LP1
	Rasa memiliki	LP2
	Kesulitan berpindah	LP3
	Merekomendasikan	LP4
	Menginformasikan ide-ide baik	LP5

Latan (2012), analisis SEM biasanya terdiri dari dua sub model yaitu model pengukuran (*measurement model*) atau sering disebut *outer model* dan model struktural (*structural model*) atau sering disebut *inner model*. Model pengukuran menunjukkan bagaimana variabel manifest atau *observed variable* merepresentasi variabel laten untuk diukur. Sedangkan model struktural menunjukkan kekuatan estimasi antar variabel laten. SEM juga mampu mengukur variabel yang tidak dapat diukur secara langsung, tetapi melalui indikator-indikatornya.

SEM dapat digolongkan menjadi dua jenis, yaitu SEM berbasis kovarian atau *covariance based structural equation modelling* (CB-SEM) dan SEM berbasis varians atau komponen atau *variance based structural equation modelling* (VB-SEM) yang meliputi *Partial Least Square* (PLS) dan *Generalized Structural Component Analysis* (GSCA). Perbedaan mendasar kedua jenis SEM ini terletak pada penggunaannya. SEM berbasis kovarians bertujuan untuk mengestimasi model untuk pengujian atau konfirmasi teori, sedangkan SEM berbasis varians bertujuan memprediksikan model untuk pengembangan teori (Haryono & Wardoyo 2012; Abdillah & Hartono 2015).

Salah satu jenis VB-SEM yang sering digunakan dalam penelitian adalah PLS. PLS merupakan sebuah pendekatan model kausal yang bertujuan memaksimalkan variansi dari variabel laten kriterion yang dapat dijelaskan (*explained variance*) oleh variabel laten prediktor. PLS dapat bekerja secara efisien



Gambar 2. Model Awal Penelitian

dengan ukuran sampel yang kecil dan model yang kompleks. Panduan ukuran sampel minimum dalam PLS adalah sepuluh kali dari jumlah indikator formatif terbesar atau sepuluh kali dari jumlah jalur struktural yang mengarah pada variabel laten tertentu. Asumsi distribusi data dalam PLS relatif lebih longgar karena tidak mensyaratkan distribusi normal dan mampu mengelola masalah multikolinearitas. PLS dapat menganalisis model pengukuran reflektif maupun formatif serta variabel laten dengan satu indikator tanpa menimbulkan masalah identifikasi (Sholihin & Ratmono 2013; Abdillah & Hartono 2015).

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Hasil pengujian validitas pada masing-masing indikator variabel laten yaitu kualitas pelayanan, variabel biaya, kepuasan dan loyalitas dengan menggunakan bantuan *software SmartPLS 2.0* menunjukkan ada dua indikator yang dikeluarkan dari model. Indikator LP3 pada variabel laten loyalitas dikeluarkan dari model karena memiliki nilai *outer loading* -0.081 atau lebih kecil dari 0.5. Sementara indikator TG1 dikeluarkan dari model agar nilai AVE variabel kualitas pelayanan lebih besar dari 0.5. Hasil output analisis nilai AVE dan *communality* setelah indikator LP1 dan TG1 dikeluarkan dari model menggunakan *SmartPLS 2.0* disajikan pada Tabel 2. Tabel 2 menunjukkan seluruh variabel laten dalam model telah memiliki nilai AVE dan *communality* lebih dari 0.5 yang berarti seluruh indikator telah valid secara konvergen.

Untuk menguji validitas diskriminan *outer model* maka dilakukan dengan membandingkan nilai korelasi variabel laten dengan akar AVE seperti yang ditampilkan oleh Tabel 3. Berdasarkan Tabel 3 diketahui hampir seluruhnya nilai Akar AVE lebih besar dibandingkan

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Konvergen

Variabel	AVE	Communality
Kualitas Pelayanan	0.5060	0.5060
Biaya	0.8017	0.8017
Kepuasan	0.7408	0.7408
Loyalitas	0.6181	0.6181

dengan nilai korelasi antar variabel laten. Hal ini mengindikasikan variabel laten memiliki validitas diskriminan yang cukup tinggi.

Selain uji validitas, dilakukan uji reliabilitas untuk mengukur konsistensi internal alat ukur. Reliabilitas menunjukkan akurasi, konsistensi dan ketepatan suatu alat ukur dalam melakukan pengukuran. Dalam penelitian ini suatu variabel dikatakan cukup reliabilitas bila variabel tersebut mempunyai nilai *composite reliability* dan *cronbach's alpha* lebih besar dari 0.7. Berikut adalah hasil pengujian reliabilitas pada masing-masing variabel laten dengan bantuan *software SmartPLS 2.0*.

Berdasarkan Tabel 4, hasil pengujian menunjukkan bahwaseluruh variabel laten dalam penelitian semuanya mempunyai nilai *composite reliability* dan *cronbach's alpha* lebih besar dari 0.7. Hal ini menggambarkan konsistensi internal. Setiap indikator mempunyai konsistensi yang tinggi dalam mengukur variabel latennya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator yang digunakan pada variabel laten sudah mempunyai reliabilitas yang kuat atau sudah mampu untuk mengukur variabelnya.

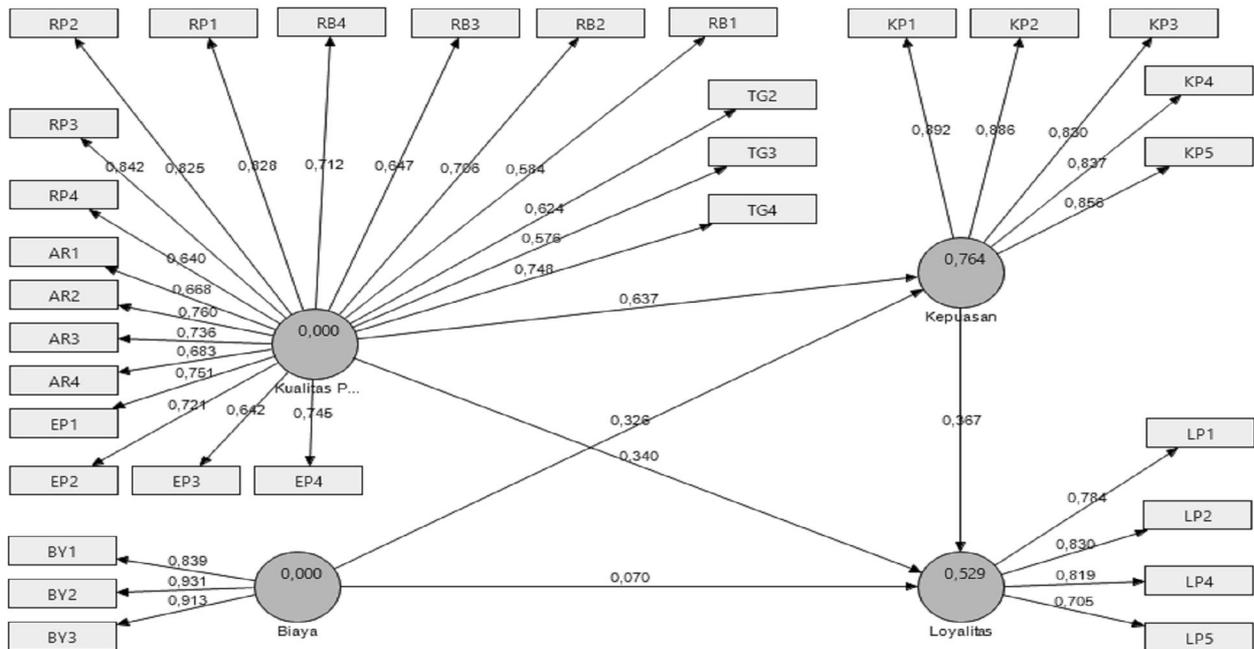
Model struktural dalam PLS dievaluasi dengan menggunakan R^2 untuk variabel dependen, nilai koefisien *path* dan t_{hitung} tiap *path* untuk uji signifikansi antar variabel dalam model. Nilai R^2 digunakan untuk mengukur tingkat variasi perubahan variabel independen terhadap variabel dependen. Semakin tinggi nilai

Tabel 3. Nilai Korelasi Variabel Laten Dan Akar AVE

	Kualitas Pelayanan	Biaya	Kepuasan	Loyalitas	Akar AVE
Kualitas Pelayanan	1				0.7113
Biaya	0.6098	1			0.8954
Kepuasan	0.8353	0.7140	1		0.8607
Loyalitas	0.6887	0.5390	0.7005	1	0.7862

Tabel 4. Pengujian Reliabilitas

Variabel	Composite Reliability	Cronbach's Alpha
Kualitas Pelayanan	0.9506	0.9446
Biaya	0.9237	0.8751
Kepuasan	0.9345	0.9123
Loyalitas	0.8657	0.7934



Gambar 3. Hasil Output Outer Model Akhir

R^2 maka semakin baik prediksi dari model penelitian yang diajukan. Nilai R^2 0.75, 0.5, dan 0.25 untuk setiap laten endogen dalam model struktural dapat diinterpretasikan sebagai substansial, moderat dan lemah. Tabel 5 menyajikan nilai R^2 untuk variabel dependen penelitian yaitu variabel kepuasan dan variabel loyalitas.

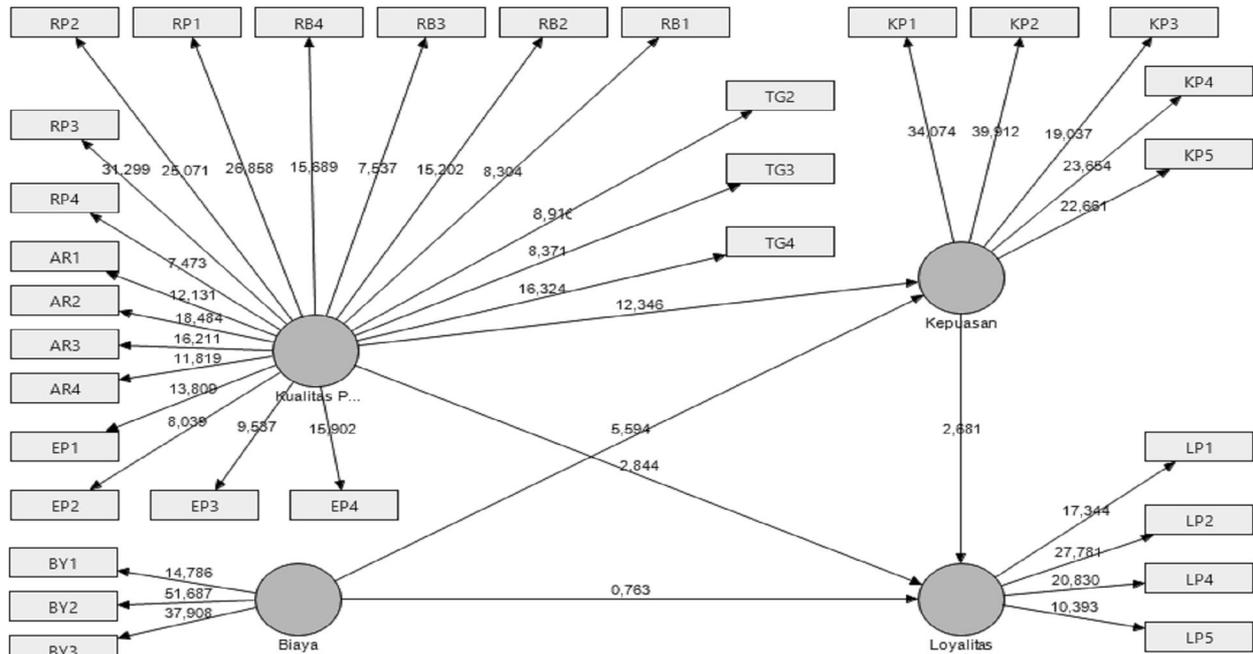
Tabel 5. Nilai R^2 Inner Model

Variabel Dependen	R Square	Interpetasi
Kepuasan	0.7676	Substansial
Loyalitas	0.5286	Moderat

Dari Tabel 5 diketahui untuk nilai R^2 variabel kepuasan 0.7676 dan nilai R^2 loyalitas 0.5286, hal ini menunjukkan menunjukkan bahwa variabel independen (kualitas pelayanan dan biaya) mampu menjelaskan keragaman kepuasan pasien secara substansial yaitu sebesar 76.76% dan sisanya sebesar 23.24%

dijelaskan oleh variabel lain di luar model. Sementara variabel kualitas pelayanan, biaya dan kepuasan mampu menjelaskan keragaman variabel loyalitas secara moderat yaitu sebesar 52.86% dan sisanya sebesar 47.14% dijelaskan oleh variabel lain di luar model.

Nilai *path coefficients* menunjukkan tingkat signifikansi dalam pengujian hipotesis. Skor *path coefficients* yang ditunjukkan oleh t_{hitung} harus di atas nilai t_{tabel} dengan tingkat signifikansi alpha 5% yaitu sebesar 1.96. Pengujian hipotesis dilakukan dengan melihat hasil analisis *bootstrapping* pada *path coefficients*, yaitu dengan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} . Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ (1.96) maka perumusan hipotesis diterima, namun jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ (1.96) maka perumusan hipotesis ditolak. Hasil analisis dengan proses *bootstrapping* pada *path coefficients* dengan selang kepercayaan 95% secara lengkap disajikan pada Gambar 4.



Gambar 4. Hasil Output Inner Model

Gambar 4 menunjukkan nilai t_{hitung} seluruh jalur dalam model struktural penelitian. Secara ringkas hasil output analisis Uji T terhadap *path coefficient* disajikan oleh Tabel 6.

ness) seperti ketanggapan petugas pendaftaran, ketanggapan perawat dan dokter terhadap pasien membantu meningkatkan kepuasan pasien. Selain itu aspek kepastian (*assurance*) seperti diagnosis sesuai prosedur

Tabel 6. Hasil Uji-T Path Coefficient

Path	Koefisien	t_{hitung}	Kesimpulan
Kualitas pelayanan -> Kepuasan	0.637	12.346	Signifikan
Biaya -> Kepuasan	0.326	5.594	Signifikan
Kepuasan -> Loyalitas	0.367	2.681	Signifikan
Kualitas Pelayanan -> Loyalitas	0.340	2.844	Signifikan
Biaya -> Loyalitas	0.070	0.763	Tidak Signifikan

Hasil output analisis Uji T terhadap *path coefficient* (Tabel 3), variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara langsung terhadap kepuasan pasien dengan nilai t_{hitung} sebesar 12.346 (> 1.96). Penguatan dimensi kualitas pelayanan yang meliputi aspek fisik (*tangible*) seperti kelengkapan fasilitas pendukung perawatan, kenyamanan tempat tidur, kebersihan; aspek kehandalan (*reliability*) seperti prosedur yang sederhana, informasi yang akurat, jadwal pemeriksaan yang tepat waktu, pelayanan yang sesuai prosedur; aspek ketanggapan (*responsive-*

dan tepat, perawat yang terampil dan ramah; aspek empati (*emphaty*) seperti kepedulian terhadap pasien, pelayanan yang tidak memandang status sosial, kemudahan menghubungi perawat, serta sistem pelayanan yang memudahkan pasien juga turut berperan pada peningkatan kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini sejalan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan Amin dan Nasharuddin (2013), Mongkaren (2013), Nofirza dan Indrayani (2011) yang menyatakan kualitas pelayanan pada rumah sakit berpengaruh pada kepuasan pasiennya. Masyarakat yang

semakin sadar dengan kesehatan terutama daerah perkotaan lebih menuntut rumah sakit memperhatikan tingkat kualitas pelayanannya.

Namun, hasil tersebut berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Mahmud, *et al.* (2013) yang menyebutkan bahwa kualitas pelayanan di industri penerbangan rute Jakarta-Makassar tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dimungkinkan karena segmen jasa yang diberikan berbeda. Jasa penerbangan komersil bisa jadi memiliki dimensi faktor lain yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, seperti keamanan penerbangan ataupun faktor yang lain.

Dari hasil analisis data penelitian dapat diinterpretasikan kepuasan pasien akan meningkat seiring dengan peningkatan kualitas pelayanan RSUD Kota Bogor mulai dari aspek fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), kepastian (*assurance*) dan empati (*emphaty*). Variabel kualitas pelayanan berdasarkan hasil analisis juga berpengaruh signifikan secara langsung terhadap loyalitas dengan nilai t_{hitung} 2.844 (> 1.96). Kesimpulan serupa juga didapatkan dalam penelitian Gunawan dan Djati (2011) yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien.

Variabel biaya berpengaruh signifikan secara langsung terhadap kepuasan pasien dengan nilai t_{hitung} sebesar 5.594 (> 1.96). Salah satu aspek pertimbangan pasien menggunakan jasa pelayanan kesehatan tertentu adalah aspek keterjangkauan biaya. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Isyanto, *et al.* (2013) yang menyatakan harga obat yang terjangkau adalah salah satu hal yang paling penting menurut

pasien. Menurut Chang dan Chang (2012), keterjangkauan biaya termasuk faktor yang harus diprioritaskan untuk pasien. Dari hasil analisis data dapat diinterpretasikan bahwa variabel biaya yang direfleksikan oleh keterjangkauan biaya perawatan dan harga obat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien RSUD Kota Bogor. Sementara itu variabel biaya tidak berpengaruh signifikan secara langsung terhadap loyalitas dengan nilai t_{hitung} sebesar 0.763 (< 1.96). Hal ini dapat disebabkan oleh faktor semakin banyaknya rumah sakit baik milik pemerintah maupun swasta yang biayanya relatif tidak jauh berbeda. Hal ini berbeda dengan temuan Mahmud, *et al.* (2013) yang menyatakan harga/biaya mempengaruhi loyalitas pelanggan.

Tabel 6 juga menunjukkan bahwa kepuasan pasien mempunyai pengaruh signifikan langsung terhadap loyalitas dengan nilai t_{hitung} sebesar 2.681 (> 1.96). Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Sutrisno, *et al.* (2016), Juhana, *et al.* (2015), yang menemukan pengaruh signifikan variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas. Pelanggan yang puas cenderung melakukan pembelian ulang terhadap barang atau jasa. Hasil ini berbeda dengan hasil yang didapatkan oleh Patayawati, *et al.* (2013) bahwa kepuasan pasien tidak mempunyai pengaruh signifikan langsung terhadap loyalitas pasien.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil evaluasi *inner model*, kesimpulan terhadap hasil uji hipotesis yang diajukan pada awal penelitian disajikan pada Tabel 7. Hipotesis 1-4 diterima sedangkan hipotesis 5 belum relevan dengan model penelitian.

Tabel 7. Hasil Uji-T Path Coeficient

Hipotesis penelitian		Hasil
Hipotesis 1	: Kualitas pelayanan berpengaruh nyata terhadap kepuasan pasien	Diterima
Hipotesis 2	: Biaya berpengaruh nyata terhadap kepuasan pasien	Diterima
Hipotesis 3	: Kepuasan berpengaruh nyata terhadap loyalitas pasien	Diterima
Hipotesis 4	: Kualitas pelayanan berpengaruh nyata terhadap loyalitas pasien	Diterima
Hipotesis 5	: Biaya berpengaruh nyata terhadap loyalitas pasien	Ditolak

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Dari hasil analisis penelitian yang dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh nyata terhadap kepuasan pasien RSUD Kota Bogor.
2. Biaya berpengaruh nyata terhadap kepuasan pasien RSUD Kota Bogor.
3. Kepuasan pasien berpengaruh nyata terhadap loyalitas pasien RSUD Kota Bogor.
4. Kualitas pelayanan berpengaruh nyata terhadap loyalitas pasien RSUD Kota Bogor.
5. Biaya tidak berpengaruh nyata pada loyalitas pasien RSUD Kota Bogor.

Saran

Saran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan kepuasan pasien dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas pelayanan dan kebijakan biaya pelayanan yang sesuai.
2. Untuk meningkatkan loyalitas pasien dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas pelayanan dan meningkatkan kepuasan pasien.
3. Perlu dilakukan penelitian di masa yang akan datang tentang kajian loyalitas pasien yang lebih komprehensif dengan melibatkan lebih banyak variabel yang relevan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, W., J. Hartono. 2015. *Partial Least Square (PLS) Alternatif Structural Equation Modelling (SEM) dalam Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Amin, M., S.Z. Nasharuddin. 2013. *Hospital Service Quality and Its Effect on Patient Satisfaction and Behavioural Intention*. CGIJ. Volume 18, Nomor 3, Halaman 238-254. doi:10.1108/CGIJ-05-20100016.
- Chang, W.J., Y.H. Chang. 2012. *Patient Satisfaction Analysis: Identifying Key Drivers and Enhancing Service Quality of Dental Care*. JDS. Nomor 20, Halaman 1-9. doi: 10.1016/j.jds.2012.10.006.
- Gunawan, K., S.P. Djati. 2011. *Kualitas Layanan dan Loyalitas Pasien (Studi pada Rumah Sakit Umum Swasta di Kota Singaraja-Bali)*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan. Volume 13, Nomor 1, Halaman 32-39. doi: 10.9744/jmk.13.1.32-39.
- Haryono, S., P. Wardoyo. 2012. *Structural Equation Modelling untuk Penelitian Manajemen Menggunakan AMOS 18.00*. Bekasi. Penerbit PT Intermedia Personalia Utama.
- Isyanto, P., R. Hasbullah., N. Aisyah. 2013. *Analisis Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Inap Kelas 1 pada Rumah Sakit Dewi Sri Karawang*. Jurnal Manajemen [Online]. Volume 10, Nomor 3, Halaman 1193-1202. From: <http://feunsika.ac.id/Jurnal-online/2015/12/11/jurnal-manajemen-vol-10-no-3-april-2013> [13Juni 2016].
- Juhana, D., E. Manik., C. Febrinella, I. Sidharta. 2015. *Empirical Study on Patient Satisfaction and Patient Loyalty on Public Hospital in Bandung, Indonesia*. IJABER [Online]. Volume 13, Nomor 6, Halaman 4305-4326. From: <http://www.serialsjournals.com/serialjournalmanager/pdf/1457762411.pdf> [13Juni 2016].
- Latan, H. 2012. *Structural Equation Modeling: Konsep dan Aplikasi Menggunakan Program Lisreal 8.80*. Bandung: Alfabeta.
- Lupiyoadi, R. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi Edisi Tiga*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mahmud, A., K. Jusoff., S. Hadijah. 2013. *The Effect of Service Quality and Price on Satisfaction and Loyalty of Customer of Commercial Flight Service Industry*. WASJ. Volume 23, Nomor 3, Halaman 354-359. doi: 10.5829/idosi.wasj.2013.23.03.13052.
- Mongkaren, S. 2013. *Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado*. Jurnal EMBA [Online]. Volume 1, Nomor 4, Halaman 493-503. From: <http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/viewFile/2723/2276> [13Juni 2016].
- Mukarom, Z., M.W. Laksana. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Nofirza, K. Indrayani. 2011. *Aplikasi Metode Kano dalam Analisis Indikator Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Arifin Ahmad Pekanbaru*. Jurnal Sains, Teknologi dan Industri [Online]. Volume 9, Nomor 1, Halaman 1-8. From: <http://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/sitekin/article/view/600> [13Juni 2016].
- Parasuraman, A., V.A. Zeithaml, L.L. Berry. 1988. *SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Journal of Retailing. [Online]. Volume 64, Nomor 1, Halaman 12-40. From: https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_a_Multiple-item_Scale_for_Measuring_Consumer_Perceptions_of_Service_Quality [13Mei 2016].
- Patawayati, D., Zain, M. Setiawan, M. Rahayu. 2013. *Patient Satisfaction, Trust and Commitment: Mediator of Service Quality and Its Impact on Loyalty (an*

- Empirical Study in Southeast Sulawesi Public Hospitals*). IOSR-JBM[Online]. Volume 7, Nomor 6, Halaman 01-14. From: <http://iosrjournals.org/iosr-jbm/papers/Vol7-issue6/A0760114.pdf?id=5238>[13Juni 2016].
- Sholihin, M., D. Ratmono. 2013. *Analisis SEM-PLS dengan WarpPLS 3.0 untuk Hubungan Nonlinier dalam Penelitian Sosial dan Bisnis*. Yogyakarta. Penerbit ANDI.
- Sutrisno, I.A., Brahmasari, H. Panjaitan. 2016. *The Influence of Service Quality, and Customer Relationship Management (CRM) of Patient Satisfaction, Brand Image, Trust, and Patient Loyalty on Indonesian National Army Level II Hospitals*. IJBMI[Online]. Volume 5, Nomor 5, Halaman 30-44. From: [http://ijbmi.org/papers/Vol\(5\)4/version-2/F050402037051.pdf](http://ijbmi.org/papers/Vol(5)4/version-2/F050402037051.pdf)[13Juni 2016].