

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
MELALUI KEPUASAN PADA RSU AI ISLAM HM MAWARDI KRIAN**

**KHASANAH**

**NIM : 16210381**

**PRODI MANAJEMEN  
STIE MAHARDHIKA SURABAYA  
2019**

**ABSTRACT**

*The decision to use health services from Al Islam HM Mawardi Krian General Hospital occurs on the basis of the quality of service as expected by the patient. Patient satisfaction factor to the quality of health services will greatly affect the number of patient visits to the hospital for this purpose. This study aims to study the direct relationship of Service Quality to Customer Loyalty and directly influence through intervening variables Job satisfaction in Al Islam HM Mawardi Krian General Hospital.*

*This research uses quantitative research with a population of 200 respondents, using the Slovin formula obtained as many as 133 respondents. using data analysis path analysis with the help of SPSS software with hypothesis testing t test and determination test.*

*The results showed that service quality significantly affected customer satisfaction at Al Islam General Hospital HM Mawardi Krian with a variable value of Service Quality variable significantly influence Customer Loyalty at Al Islam HM Mawardi Krian General Hospital, with a variable value of service quality variation to customer loyalty of 36.2%. Customer Satisfaction has a significant effect on Customer Loyalty at Al Islam HM Mawardi Krian General Hospital, with the variable value of the influence of customer satisfaction on customer loyalty of 47%.*

**Keywords: Service Quality, Customer Loyalty and Customer Satisfaction.**

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang Masalah**

Dalam menghadapi era globalisasi sekarang, lingkungan dunia usaha harus dapat mengatasi perubahan teknologi yang semakin canggih dan berkembang pesat, baik perusahaan yang berorientasi laba maupun nirlaba. Setiap organisasi tentu membutuhkan pendanaan untuk menjalankan kegiatannya, baik lembaga maupun instansi khususnya dalam bidang kesehatan. Saat ini bisnis dibidang kesehatan merupakan salah satu peluang bisnis yang cukup baik. Hal ini terbukti dengan semakin banyaknya rumah sakit atau klinik swasta yang berdiri. Bahkan rumah sakit bertaraf internasional yang telah berdiri di Indonesia baik milik swasta maupun milik pemerintah pun berusaha menjangkau pasien sebanyak-banyaknya dan berlomba-lomba untuk meningkatkan pelayanannya.

Rumah sakit adalah organisasi nirlaba yang merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit merupakan salah satu instansi yang bergerak dibidang pelayanan jasa

kesehatan dengan tanggung jawab memberikan pengobatan, memberikan perawatan, mengusahakan kesembuhan dan kesehatan pasien, serta mengupayakan pendidikan hidup sehat bagi masyarakat. Penilaian pada kualitas pelayanan rumah sakit merupakan hal penting sebagai acuan dalam pembenahan pelayanan sehingga terciptanya suatu kepuasan dan menciptakan suatu loyalitas dari pasien.

Semakin banyak usaha dibidang kesehatan, maka kualitas pelayanan menjadi sangat penting untuk memenangkan persaingan antar rumah sakit. Dengan memahami apa yang diinginkan oleh konsumen dari kualitas pelayanan yang diberikan maka akan didapati nilai tambah tersendiri bagi perusahaan tersebut. Pelayanan yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan dan loyalitas konsumen. Selain itu juga erat kaitannya dalam menciptakan keuntungan bagi Instansi. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh Instansi maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan akan semakin tinggi

Loyalitas konsumen berkaitan erat terhadap kualitas layanan dan kepuasan atau ketidakpuasan yang

dialami oleh konsumen ketika melakukan kegiatan pengobatan di sebuah rumah sakit. Secara teori, konsumen yang merasa puas dengan produk, jasa atau merek, kemungkinan besar akan membelinya dan memberitahukan kepada orang lain perihal pengalaman-pengalaman menyenangkan yang dirasakan dengan produk, jasa atau merek tersebut. Sebaliknya bila tidak merasa puas, kemungkinan besar konsumen akan berganti produk terhadap Instansi lain. Proses itu akan terus berulang sampai konsumen merasa terpuaskan atas keputusannya.

Kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan tentunya tidaklah hanya bertujuan untuk memberikan kepuasan semata. Sebagai seorang muslim dalam memberikan pelayanan khususnya pelayanan dibidang kesehatan haruslah mendasarkan pada nilai-nilai syariah guna mewujudkan nilai ketakwaan sekaligus membuktikan konsistensi keimanannya dalam rangka menjalankan misi syariat islam. Tentunya hal tersebut dilakukan tidaklah hanya berorientasi pada komitmen materi semata, namun sebagian dari nilai ibadah. Memberikan pelayanan dengan

kualitas terbaik, bukanlah sesuatu yang mudah bagi pengelola rumah sakit karena pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit menyangkut kualitas hidup para pasiennya sehingga bila terjadi kesalahan dalam tindakan medis dapat berdampak buruk bagi pasien. Dampak tersebut dapat berupa sakit pasien bertambah parah, kecacatan bahkan kematian.

RSU Al Islam HM Mawardi Krian sebagai Instansi yang bergerak dibidang jasa kesehatan dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pasiennya. Keputusan menggunakan jasa kesehatan dari RSU Al Islam HM Mawardi Krian terjadi apabila kualitas pelayanan pada Instansi tersebut sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pasien. Faktor kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan akan sangat mempengaruhi jumlah kunjungan pasien ke rumah sakit tersebut. Hal itu akan membuat pasien merasa kecewa dan akan menciptakan persepsi masyarakat tentang citra rumah sakit yang tidak bisa memberikan pelayanan yang baik. Hal itulah yang menjadi alasan mengapa kualitas pelayanan itu sangat diperlukan dalam sebuah institusi kesehatan, khususnya rumah

sakit untuk memberikan pelayanan kepada pasien.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penelitian ini berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan pada RSUD AI Islam HM Mawardi Krian”**.

#### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada RSUD AI Islam HM Mawardi Krian ?
2. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan pada RSUD AI Islam HM Mawardi Krian ?
3. Apakah Kepuasan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan pada RSUD AI Islam HM Mawardi Krian ?
4. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan pada RSUD AI Islam HM Mawardi Krian ?

#### **LANDASAN TEORI**

##### **Manajemen Pemasaran**

Menurut George R. Terry dalam Afifudin (2013:5) mendefinisikan manajemen adalah suatu proses khas yang terdiri atas tindakan-

tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.

Dalam bukunya, kotler dan keller (2012:5) menyebutkan bahwa *marketing is about identifying and meeting human and social needs. One of the shortest good definitions of marketing is meeting needs profitably*. Yang artinya Pemasaran adalah mengidentifikasi dan memenuhi kebutuhan manusia dan sosial. Salah satu definisi yang baik dan singkat dari pemasaran adalah memenuhi kebutuhan dengan cara yang menguntungkan.

##### **Kualitas Pelayanan**

Menurut Philip Kotler di alih bahasakan oleh Benjamin Molan (2008:143) “Kualitas adalah totalitas fitur dan karaktersitik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.” Selanjutnya menurut M. N. Nasution (2015:2) dikutip dari Garvin dan Davis (1994) adalah sebagai berikut: “Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas, serta

lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen.

Dari definisi diatas diketahui bahwa kualitas merupakan keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpusat pada konsumen. Seorang penjual yang telah memberikan kualitas apabila produk/pelayanan penjualan memenuhi/melebihi harapan konsumen. Dalam hal ini kualitas merupakan faktor utama yang dilakukan untuk menawarkan produk yang akan dijual sehingga konsumen merasa tertarik dan puas dengan hasil yang diterimanya dari produksi/jasa yang dibelinya untuk dikonsumsi.

### **Kepuasan Pelanggan**

Menurut Fandy Tjiptono (2014:353). kepuasan berasal dari bahasa Latin "*Satis*" yang berarti cukup baik, memadai dan "*Facio*" yang berarti melakukan atau membuat. Secara sederhana kepuasan bisa.

Menurut Kotler dalam buku Sunyoto (2013:35), kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.

Menurut Tjiptono (2011:294). Seorang pelanggan, jika merasa

puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama.

### **Loyalitas Pelanggan**

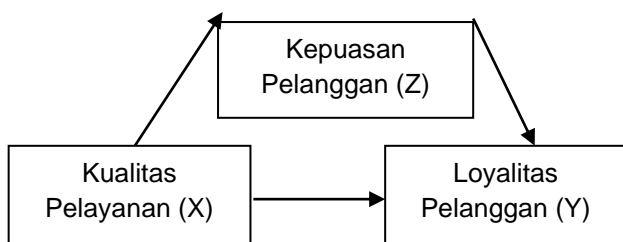
Menurut Shet yang dikutip oleh Tjiptono (2012:110) memberi definisi loyalitas sebagai berikut: "Loyalitas pelanggan (*Customer loyalty*) adalah komitmen pelanggan terhadap suatu merek, toko, atau pemasok, yang tercermin dari sikap (*attitude*) yang sangat positif dan wujud perilaku (*behaviour*) pembelian ulang yang dilakukan oleh pelanggan tersebut secara konsisten."

Menurut Griffin (2010) dalam Martini (2013:67), pelanggan yang loyal adalah mereka yang sangat puas dengan produk atau jasa tertentu sehingga mempunyai antusiasme untuk memperkenalkannya kepada siapapun yang mereka kenal. karakteristik pelanggan yang loyal antara lain: pertama, melakukan pembelian secara teratur; kedua, membeli diluar lini produk atau jasa; ketiga, menolak produk atau jasa dari perusahaan lain; keempat, kebal terhadap daya tarik pesaing; kelima, menarik pelanggan baru untuk perusahaan; dan keenam, kelemahan atau

kekurangan akan diberitahukan kepada perusahaan.

### **Kerangka Konseptual**

Untuk mempermudah dalam melakukan analisis data, maka diperlukan kerangka konseptual sebagai konsep penelitian ini. Adapun kerangka konseptual dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :



### **METODE PENELITIAN**

#### **Jenis Penelitian**

Peneliti ini mempergunakan Metode analisis kuantitatif

#### **Populasi dan Sampel**

Populasi penelitian dalam penyusunan skripsi ini adalah pelanggan atau pasien dari RSUD Al Islam HM Mawardi Krian yang telah berkunjung atau berobat di rumah sakit ini beberapa kali yang menggunakan fasilitas rawat inap yaitu pada bulan Oktober 2019 yang berjumlah 200 pasien.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2015:81). Dalam penelitian ini teknik penentuan sample adalah purposive sampling.

Menurut Sugiyono (201:85) Purposive sampling adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu..

Adapun jumlah populasi dan sampel dengan kriteria menggunakan pasien yang telah melakukan rawat inap minimal 2x maka diperoleh sampel 200 responden. Untuk menentukan ukuran besarnya sampel agar memudahkan peneliti, maka peneliti menggunakan rumus dari Slovin sebagai berikut :

$$n = N \frac{N}{1 + N e^2}$$

Keterangan :

n = Sampel

N = Populasi

e = Taraf kesalahan atau nilai kritis

Pengambilan sampel dilakukan pada tingkat kepercayaan 95% atau nilai kritis 5% dengan pertimbangan nilai kritis tersebut digunakan dalam penelitian sebelumnya. Sesuai dengan rumus di atas, maka jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$n = N \frac{200}{1 + 200 (0.05)^2}$$

$$n = \frac{200}{1.5}$$

$$N = 133.3$$

Berdasarkan penghitungan tersebut maka sampel yang diambil dibulatkan menjadi sebanyak 133 responden.

### Definisi Operasional Variabel

1. Variabel bebas (*independent variable*) dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan.
2. Variabel terikat (*dependent variable*) dalam penelitian ini adalah Loyalitas Pelanggan.
3. Variabel Intevening dalam penelitian ini adalah Kepuasan Pelanggan.

### Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara-cara yang dilakukan untuk memperoleh data dan keterangan-keterangan yang diperlukan dalam penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah :

#### 1. Penelitian Lapangan

Adapun alasan peneliti menggunakan angket tertutup adalah :

- a. Angket tertutup memberikan kemudahan kepada responden dalam memberikan jawaban.
- b. Angket tertutup lebih praktis.
- c. Keterbatasan waktu penelitian.

## ANALISIS HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Uji t (Pengujian secara Parsial)

Pengujian yang dilakukan untuk mengetahui pengaruh dari masing-masing variabel bebas (*independent*)

atau individu atau secara terpisah terhadap variabel terikat (*dependent*). Dalam penelitian ini Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan (X), terhadap Kepuasan Pelanggan (Z) pada RSUD Al Islam HM Mawardi Krian, dan pengaruh Kualitas Pelayanan (X), dan Kepuasan Pelanggan (Z) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) pada RSUD Al Islam HM Mawardi Krian. Dengan kriteria pengujian adalah sebagai berikut :

- a.  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak apabila  $\text{sig } t > 0,05$  artinya variabel independen tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.
- b.  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima apabila  $\text{sig } t < 0,05$ , artinya variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

Adapun hasil Uji t atau Uji parsial yang dilakukan dengan *software* SPSS dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

### Uji Parsial X terhadap Z

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.654	.768		11.275	.000
	Kualitas Pelayanan	.479	.048	.661	10.075	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai sig t sebesar 0.000 atau sig t < 0.05 ini menyatakan bahwa Ho ditolak dan Ha diterima yang berarti Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada RSUD Al Islam HM Mawardi Krian.

**Uji Parsial X dan Z terhadap Y**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.322	.852		1.552	.123
Kualitas Pelayanan	.239	.050	.362	4.770	.000
Kepuasan Pelanggan	.428	.069	.470	6.189	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai sig t sebesar 0.000 atau sig t < 0.05 ini menyatakan bahwa Ho ditolak dan Ha diterima yang berarti Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan pada RSUD Al Islam HM Mawardi Krian. Variabel Kepuasan Pelanggan memiliki nilai sig t sebesar 0.000 atau sig t < 0.05 ini menyatakan bahwa Ho ditolak dan Ha diterima yang berarti Kepuasan Pelanggan berpengaruh signifikan

terhadap Loyalitas Pelanggan pada RSUD Al Islam HM Mawardi Krian.

**Koefisien Detrminasi (R<sup>2</sup>)**

Analisis koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) digunakan untuk mengetahui seberapa besar sumbangan variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai R<sup>2</sup> besarnya antara 0 sampai dengan 1. Semakin tinggi nilai R<sup>2</sup>, hal tersebut menunjukkan semakin besar pengaruh variabel *independen* terhadap perubahan atau peningkatan variabel dependen. Jika nilai R<sup>2</sup> sama dengan 1, maka variabel independen berpengaruh secara sempurna terhadap variabel dependen.

Adapun hasil Uji Koefisien Determinasi yang dilakukan dengan *software* SPSS dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Koefisien Determinasi**

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.760 <sup>a</sup>	.577	.571	1.130

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan

Dari tabel di atas diketahui R square (R<sup>2</sup>) sebesar 0,577 atau 57.7% yang menunjukkan sumbangan atau kontribusi pengaruh dari variabel bebas Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan secara bersama-sama terhadap Loyalitas Pelanggan pada RSUD Al Islam HM Mawardi Krian relative besar,



sedangkan sisanya 42.3% didistribusi oleh faktor lain.

Koefisien korelasi berganda digunakan untuk mengukur keeratn hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan secara bersama-sama terhadap Loyalitas Pelanggan pada RSUD Al Islam HM Mawardi Krian. Koefisien korelasi berganda ditunjukkan dengan (R) sebesar 0.760 atau 76.0%. Hasil ini menunjukkan bahwa korelasi atau hubungan antara variabel bebas tersebut secara bersama-sama terhadap Loyalitas Pelanggan pada RSUD Al Islam HM Mawardi Krian.

**Analisis Jalur / Path Analysis**

Dalam penelitian ini ada 2 buah persamaan struktur yang akan dihitung dan dianalisis dengan menggunakan analisis regresi, korelasi dan perhitungan pengaruh hasil kontribusi analisis jalur. Dua persamaan structural tersebut.

a. Persamaan Struktur Satu

$$Z = p X + e$$

$$Z = 0.661X_1 + 0.750$$

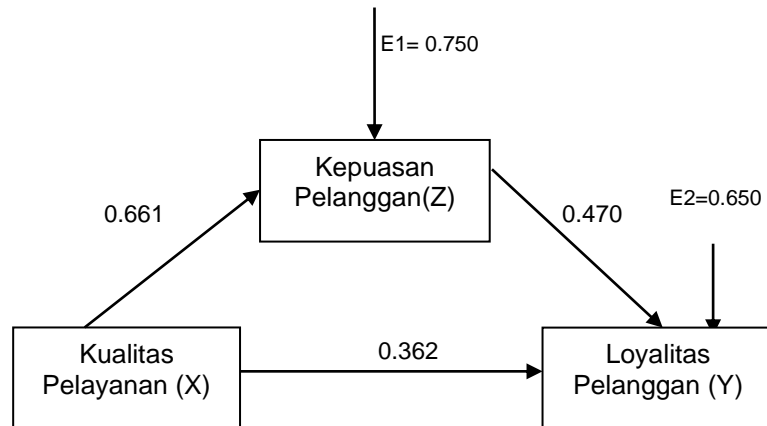
$$E1 = \sqrt{1 - R^2_{Square}} = \sqrt{1 - 0.437} = 0.750$$

b. Persamaan Struktur Dua

$$Y = p x + p Z + e$$

$$Y = 0.362X_1 + 0.470X_2 + 0.650$$

$$E2 = \sqrt{1 - R^2_{Square}} = \sqrt{1 - 0.577} = 0.650$$



**Perhitungan Pengaruh Hasil Kontribusi Analisis Jalur**

Perhitungan Pengaruh Hasil

Kontribusi Analisis Jalur berdasarkan:

- a. Pengaruh hasil Kontribusi struktur satu.
  1. Kontribusi Kualitas Pelayanan (X) yang secara langsung mempengaruhi Kepuasan Pelanggan (Z) adalah sebesar 0.661 atau 66.1%
- b. Pengaruh hasil Kontribusi struktur dua (Pengaruh Langsung)
  1. Kontribusi Kualitas Pelayanan (X) yang secara langsung mempengaruhi Loyalitas Pelanggan (Y) adalah sebesar 0.362 atau 36.2%.
  2. Kontribusi Kepuasan Pelanggan (Z) yang secara langsung mempengaruhi Loyalitas Pelanggan (Y) adalah sebesar 0.470 atau 47.0%.
- c. Pengaruh hasil Kontribusi struktur dua (pengaruh tidak langsung)
  1. Pengaruh tidak langsung variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap

Loyalitas Pelanggan (Y) melalui Kepuasan Pelanggan (Z) adalah sebesar  $0.661 \times 0.470 = 0.311$  atau 31.1%.

d. Kesimpulan

Dengan melihat hasil perhitungan pengaruh masing-masing variabel secara langsung dan tidak langsung maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Kontribusi pengaruh secara langsung Kualitas Pelayanan (X) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) adalah sebesar 36.2%, sedangkan Pengaruh tidak langsung antara Kualitas Pelayanan (X) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) melalui Kepuasan Pelanggan (Z) adalah sebesar 31.1%, maka dapat diambil kesimpulan bahwa perhitungan secara langsung dengan tidak menggunakan variabel *intervening* Kepuasan Pelanggan (Z) hasilnya lebih baik dari pada menggunakan variabel *intervening* Kepuasan Pelanggan (Z) dengan hasil kontribusi sebesar 36.2%.

**Pembahasan**

**Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada RSUD Al Islam HM Mawardi Krian**

Berdasarkan pengujian Parsial (uji t) dengan menggunakan *software*

SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) yang telah dilakukan di atas diperoleh nilai sig variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan yaitu sig t sebesar 0.000 atau sig t < 0.05 ini menyatakan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada RSUD Al Islam HM Mawardi Krian, dengan nilai koefisien beta sebesar 0.661 yang artinya bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan pelanggan dengan nilai pengaruh sebesar 66.1%.

Hasil koefisien yang positif menunjukkan bahwa apabila nilai kualitas pelayanan rumah sakit ditingkatkan maka kepuasan pelanggan juga akan mengalami kenaikan pula, sebaliknya apabila kualitas pelayanan mengalami penurunan maka kepuasan pelanggan juga akan mengalami penurunan pula. Untuk itu pihak rumah sakit perlu meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien rumah sakit saat ini dan dimasa yang akan datang, sehingga kepuasan pelanggan dapat meningkat pula.

Kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan rumah sakit meliputi Fasilitas yang dimiliki oleh

Rumah Sakit ini sudah memadai yang dapat menunjang seluruh keperluan pasien rawat inap mulai dari pelayanan laboratorium, pelayanan patologi klinis serta pelayanan apotek, dan sebagainya yang dimana fasilitas tersebut sangat dibutuhkan oleh pasien. Selain itu Petugas rumah sakit yang sigap dalam melayani kebutuhan pasien membuat pasien rumah sakit semakin tambah puas terhadap pelayanan yang diberikan.

**Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada RSUD Al Islam HM Mawardi Krian.**

Berdasarkan pengujian Parsial (uji t) dengan menggunakan *software* SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) yang telah dilakukan di atas diperoleh nilai sig variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan yaitu sig t sebesar 0.000 atau sig t < 0.05 ini menyatakan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan pada RSUD Al Islam HM Mawardi Krian, dengan nilai koefisien beta sebesar 0.362 yang artinya bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai pengaruh sebesar 36.2%.

Hasil koefisien regresi yang positif menunjukkan bahwa apabila nilai koefisien kualitas pelayanan meningkat maka loyalitas pelanggan rumah sakit atau pasien rumah sakit akan meningkat pula, semakin baik kualitas pelayanan sebuah rumah sakit maka akan semakin banyak pasien yang berdatangan ke RSUD Al Islam HM Mawardi Krian, sehingga kualitas pelayanan perlu dijaga dan ditingkatkan agar semakin banyak pasien yang berobat ke rumah sakit tersebut.

Loyalitas pelanggan rumah sakit RSUD Al Islam HM Mawardi salah satunya timbul akibat adanya kualitas pelayanan yang baik yang diberikan oleh pihak rumah sakit dalam melayani pelanggan atau pasien, kualitas pelayanan yang dapat membuat pelanggan akan terus melakukan pengobatan di RSUD Al Islam HM Mawardi meliputi ketersediaan fasilitas yang memadai yang dapat menunjang segala kegiatan pengobatan pasien, serta pelayanan pegawai rumah sakit yang handal yang dapat melayani segala kebutuhan pasien dengan ramah dan baik sehingga pasien merasa dihargai oleh karyawan rumah sakit tersebut.

### **Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan pada RSUD Al Islam HM Mawardi Krian**

Berdasarkan pengujian Parsial (uji t) dengan menggunakan *software* SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) yang telah dilakukan di atas diperoleh nilai sig variabel Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan yaitu sig t sebesar 0.000 atau sig t < 0.05 ini menyatakan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti Kepuasan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan pada RSUD Al Islam HM Mawardi Krian, dengan nilai koefisien beta sebesar 0.470 yang artinya bahwa Kepuasan pasien rumah sakit berpengaruh terhadap Loyalitas dengan nilai pengaruh sebesar 47.0%.

Hasil koefisien regresi yang positif menunjukkan bahwa apabila nilai koefisien Kepuasan mengalami kenaikan maka loyalitas pelanggan juga akan mengalami kenaikan, sebaliknya apabila nilai kepuasan pasien menurun maka loyalitas pasien juga akan mengalami penurunan. Kepuasan yang dirasakan oleh setiap pasien rumah sakit, terutama kepuasan akan pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit RSUD Al Islam HM Mawardi Krian memberikan dampak

yang besar terhadap loyalitas pasien. Semakin pasien merasa puas akan pelayanan di rumah sakit ini maka pasien akan memberikan informasi kepada orang lain untuk berobat di rumah sakit HM Mawardi Krian tersebut. Sehingga akan berdampak pada banyaknya masyarakat yang berobat di rumah sakit tersebut.

Kepuasan pelanggan atau pasien di rumah sakit HM Mawardi Krian tersebut dapat berasal rasa puas pasien atas pemeriksaan yang telah dilakukan dokter di rumah sakit serta rasa puas akan Biaya yang dikeluarkan yang sesuai dengan apa yang didapatkan di rumah sakit ini, selain itu perasaan diterima dengan baik serta kepuasan akan kualitas pelayanan rumah sakit tersebut membuat pasien akan melakukan pengobatan lagi di rumah sakit tersebut ketika mengalami sakit, dan pasien dipastikan akan melakukan merekomendasikan rumah sakit kepada oranglain yang akan berdampak pada semakin berkembangnya rumah sakit HM Mawardi Krian di masa yang akan datang.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pengumpulan kuesioner yang telah dilakukan oleh peneliti serta pengolahan data menggunakan

SPSS pada bab sebelumnya, maka kesimpulan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada RSUD Al Islam HM Mawardi Krian dengan nilai pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 66.1%.
2. Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap terhadap Loyalitas Pelanggan pada RSUD Al Islam HM Mawardi Krian, dengan nilai pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan sebesar 36.2%.
3. Kepuasan Pelanggan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan pada RSUD Al Islam HM Mawardi Krian, dengan nilai pengaruh variabel Kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan sebesar 47%

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan atas penelitian yang telah peneliti lakukan mengenai loyalitas pelanggan di RSUD Al Islam HM Mawardi Krian di atas, maka beberapa saran yang dapat disampaikan oleh peneliti adalah sebagai berikut ini :

1. Sebaiknya Petugas rumah sakit baik perawat, dokter maupun

bagian administrasi dapat melayani pasien dengan sepenuh hati, dengan memberikan pelayanan yang ikhlas serta senyum yang terus berkembang dibibir setiap petugas rumah sakit, sehingga pasien yang datang berkunjung untuk berobat merasa diperhatikan dan diperlakukan dengan baik.

2. Sebaiknya setiap petugas rumah sakit meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada setiap pasien yang berkunjung untuk berobat di RSUD Al Islam HM Mawardi Krian, dengan meningkatkan kualitas pelayanan maka pasien akan merasa dihargai dalam setiap kunjungan ke rumah sakit. Peningkatan pelayanan dapat dengan cara penyediaan fasilitas antri yang memadai, pelayanan yang baik kepada setiap pasien, menjelaskan secara detail yang harus dilakukan oleh pasien.
3. Sebaiknya pihak manajemen RSUD Al Islam HM Mawardi Krian lebih mempermudah pelayanan bagi setiap pasien yang telah memiliki kartu berobat dari rumah sakit. Sehingga pasien akan terus melakukan pengobatan di rumah sakit ini jika membutuhkan perawatan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afifuddin. 2013. Dasar Manajemen.  
Bandung: Alfabeta
- Danang Sunyoto. 2013. Dasar-Dasar  
Manajemen Pemasaran.  
Yogyakarta: CAPS
- Fandy, Tjiptono, 2011, Pemasaran  
Jasa, Bayumedia, Malang
- \_\_\_\_\_, 2014, *Strategi  
Pemasaran*, Yogyakarta:  
Andi Offset
- Fandy Tjiptono, Ph.D Dan Gregorius  
Chandra. 2012.  
*Pemasaran Strategik  
Edisi 2*, Yogyakarta :Cv  
Andi Offset
- Griffin, Jill. 2010. *Customer Loyalty,  
Menumbuhkan dan  
Mempertahankan  
Kesetiaan Pelanggan*.  
Alih Bahasa Dwi Kartini  
Yahya. Jakarta: Erlangga
- Kotler, dan Keller. 2012. Manajemen  
Pemasaran. Edisi 12.  
Jakarta: Erlangga
- Sugiyono. 2015. Metode Penelitian  
Kuantitatif, kualitatif dan  
R & D. Bandung: Alfabeta