

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP IMAGE RUMAH SAKIT DI UNIT RAWAT INAP RUMAH SAKIT KHUSUS DAERAH IBU DAN ANAK PERTIWI KOTA MAKASSAR

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON THE IMAGE OF THE HOSPITAL IN THE INTENSIVE UNIT OF A SPECIAL HOSPITAL FOR MOTHER AND CHILDREN IN MAKASSAR CITY

Reski Dewi Pratiwi¹, Ryrin Suryaman Prana Putra²

^{1,2,3,4,5} Department of Hospital Administration, Stikes Pelamonia Kesdam VII Wirabuana, Indonesia
E-mail: qkidevi@gmail.com, uyaputra17@gmail.com

ABSTRAK

Kualitas pelayanan merupakan faktor penilaian yang memudahkan dan merefleksikan persepsi konsumen terhadap lima dimensi spesifik dari kinerja pelayanan. Sedangkan loyalitas merupakan suatu kata lama yang biasanya digunakan untuk menggambarkan kesetiaan dan kepatuhan kepada negara, gerakan atau individu. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan desain study cross sectional study. Jumlah populasi dalam penelitian ini sebanyak 34.815 orang dan jumlah sampel sebanyak 325 responden. Data dalam penelitian ini diperoleh melalui kuesioner, pengolahan data dilakukan secara komputerisasi dengan program SPSS dengan uji *chi square*. Hasil penelitian ini disajikan dalam bentuk tabel dan narasi. Hasil penelitian dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan berwujud berpengaruh signifikan dengan loyalitas dengan nilai $p=0,00 < p=0,05$. Kualitas pelayanan kehandalan berpengaruh signifikan dengan loyalitas dengan nilai $p=0,017 < p=0,05$. Kualitas pelayanan jaminan berpengaruh signifikan dengan loyalitas dengan nilai $p=0,011 < p=0,05$. Kualitas pelayanan daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap loyalitas dengan nilai $P=0,001 < p=0,05$. Kualitas pelayanan empati berpengaruh signifikan terhadap loyalitas dengan nilai $p=0,000 < p=0,05$. Citra merek berpengaruh signifikan terhadap loyalitas dengan nilai $p=0,000 < p=0,05$. Disarankan kepada pihak RSKD Dadi untuk komunikatif dan selalu berinteraksi dengan pasien karena kualitas pelayanan yang baik akan menciptakan loyalitas pada pasien.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, citra merek, loyalitas pasien, rumah sakit

ABSTRACT

Service quality is an assessment factor that facilitates and reflects consumer perceptions of the five specific dimensions of service performance. While loyalty is an old word that is usually used to describe loyalty and obedience to the state, movement or individual. The type of research used is quantitative with a cross sectional study. The population in this study was 34,815 people and the number of samples was 325 respondents. The data in this study were obtained through questionnaires, data processing was carried out computerized with the SPSS program with chi square test. The results of this study are presented in the form of tables and narratives. The results of the study in this study are tangible service quality that has a significant effect on loyalty with a value of $p = 0,000 < p = 0,005$. Reliability service quality has a significant effect on loyalty with a value of $p = 0.017 < p = 0.05$. Guarantee service quality has a significant effect on loyalty with a value of $p = 0.011 < p = 0.05$. Responsive service quality has a significant effect on loyalty with a value of $p = 0.001 < p = 0.05$. Empathy service quality has a significant effect on loyalty with a value of $p = 0,000 < p = 0.05$. Brand image has a significant effect on loyalty with a value of $p = 0,000 < p = 0.05$. It is recommended to Dadi Hospital to be communicative and always interact with patients because good service will create loyalty to patients.

Keywords: service quality, brand image, patient loyalty, hospital

PENDAHULUAN

Rumah sakit memiliki peran penting dalam membantu kesehatan setiap masyarakat, rumah sakit merupakan salah satu sarana parasarana paling penting dalam memperlancar pengembangan bagian kesembuhan masyarakat. Dengan kontribusi rumah sakit memperjuangkan demi membagikan bantuan yang berkualitas seperti dengan standar yang ditetapkan dan dapat

menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Salah satu definisi menyatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan biasanya mengacu pada kemampuan rumah sakit, memberi pelayanan yang sesuai dengan standar profesi kesehatan dan dapat diterima oleh pasiennya (Azwar, 2009).

Rumah sakit merupakan jenis industri jasa kesehatan, tujuan pengelolaannya yaitu

menghasilkan produk atau jasa berupa pelayanan kesehatan yang dapat memenuhi kebutuhan konsumen dari berbagai aspek. Berbagai upaya dilakukan agar rumah sakit dapat bertahan dalam bidang industri kesehatan, salah satunya dengan memiliki citra yang kuat (Winarniwirasto, 2019).

Citra Merek (*Brand Image*) yang baik akan secara langsung berpengaruh kepada pandangan dan sikap konsumen terutama dalam hal proses pemilihan dalam pembeliannya. Dalam hal ini keputusan pembelian merupakan sebuah tahapan dimana konsumen secara aktual mengambil keputusan pembelian. Konsumen dapat juga membentuk maksud untuk membeli merek yang disukai. Citra merek merupakan sekumpulan asosiasi yang diorganisir menjadi satu yang berarti (Afrizal & Suhardi, 2018).

Kepercayaan (*Trust*) dalam kesehatan merupakan pertimbangan yang penting dalam usaha untuk mempertahankan keinginan pada pasien untuk tidak berpindah tempat ke tempat yang lain (Tang dkk, 2011). Mandey (2012) juga menyampaikan hal serupa, yaitu kepercayaan (*Trust*) yang memiliki efek yang sama terhadap keinginan pasien untuk berobat kembali karena adanya kepercayaan (*trust*) pasien untuk membentuk suatu komitmen dalam dirinya agar tidak berpindah ke rumah sakit lain. Selain itu Mandey (2012) menambahkan bahwa kepercayaan (*trust*) dan komitmen secara langsung mempengaruhi kesetiaan (Afrizal & Suhardi, 2018).

Loyalitas pelanggan adalah suatu kondisi dimana pelanggan yang mempunyai sikap positif terhadap sebuah produk, mempunyai komitmen terhadap produk tersebut dan bermaksud melakukan pembelian ulang dimasa yang akan datang. Selain itu biaya yang dibutuhkan untuk dapat menarik pelanggan baru juga jauh lebih besar dibandingkan dengan biaya untuk mempertahankan pelanggan yang loyal pada rumah sakit (Yunida, 2016).

Berdasarkan hasil penelitian Yunida (2016) mengenai pengaruh citra rumah sakit dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan yang mempunyai pengaruh yang sama antara variabel citra rumah sakit terhadap loyalitas pelanggan di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri. Ada pengaruh signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap Loyalitas pelanggan di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri (Yunida, 2016).

Berdasarkan penelitian Alhaddad (2015), tentang kualitas, citra merek dan kepercayaan merek yang mempengaruhi loyalitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa citra merek berpengaruh positif dan signifikan pada kepercayaan merek dan loyalitas. Manager pemasaran perusahaan harus lebih fokus meningkatkan loyalitas merek dari berbagai dimensi kualitas, citra merek, dan kepercayaan merek (Afrizal & Suhardi, 2018).

Adapun jumlah kunjungan pasien rawat jalan RSKD Dadi makassar pada tahun 2017 sebanyak 42.342 pasien, pada tahun 2018 sebanyak 34.815 pasien, pada tahun 2019 sebanyak 6.285 pasien, jika dilihat dari kunjungan pasien rawat jalan RSKD

Dadi makassar pada tahun 2017 dan 2018 mengalami penurunan jumlah kunjungan pasien rawat jalan sedangkan, pada tahun 2019 masih dalam rekapitulasi tiga bulan. Hal ini menjadi salah satu alasan utama RSKD Dadi makassar untuk lebih meningkatkan Kualitas Pelayanan dan citra merek agar pasien ingin berkunjung ulang untuk memeriksakan kesehatannya dan lebih loyalitas.

Kualitas pelayanan dan citra merek akan berdampak secara langsung pada rumah sakit. Kualitas pelayanan dan citra merek yang baik dapat menjadi sebuah keuntungan bagi rumah sakit karena apabila sudah mendapat nilai positif dimata pasien, maka pasien tersebut akan berkunjung kembali untuk memeriksakan kesehatannya serta akan menjadi pelanggan yang loyal. Sedangkan jenis kualitas pelayanan dan citra merek yang buruk merupakan jenis pelayanan yang berada di bawah standar atau tidak sesuai yang diinginkan oleh pasien dan berdampak pasien tidak loyal.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif bentuk survei dengan pendekatan *cross sectional* yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan atau pengaruh variabel independen terhadap dependen di mana pengukuran antara sebab dan efek dalam waktu yang sama. Data yang digunakan adalah data kuantitatif. Penelitian ini dilakukan di RSKD Dadi Makassar pada tahun 2019.

Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien rawat jalan di RSKD Dadi. Adapun jumlah populasi sebanyak 34.815 pasien rawat jalan serta sampel yang digunakan adalah 352 responden. Data dalam penelitian ini diperoleh melalui kuesioner, pengolahan data dilakukan secara komputerisasi dengan program SPSS dengan uji *chi square*. Hasil penelitian ini disajikan dalam bentuk tabel dan narasi.

HASIL

Penelitian ini menggunakan *teknik accidental sampling* yaitu penentuan sampel berdasarkan kebetulan, siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel dengan syarat lebih dari 1x menggunakan jasa rumah sakit.

Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Umur

Umur (Tahun)	Jumlah (n)	Persentase (%)
12-16 Tahun	1	3,0
17-25 Tahun	175	49,7
26- 35 Tahun	143	40,6
36-45 Tahun	22	6,3
46-55 Tahun	11	3,1
Total	352	100

Sumber : Data Primer

Pada tabel 1, dari 352 responden pasien tertinggi berada pada umur 17-25 tahun terdapat 175 responden dengan persentase 49,7% dan

terendah pasien berumur 46-55 tahun terdapat 11 responden dengan persentase 3,1%.

Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (n)	Persentase (%)
Laki-Laki	132	37,5
Perempuan	220	62,5
Total	352	100

Sumber : Data Primer

Pada tabel 2, dari 352 responden yang tertinggi merupakan pasien berjenis kelamin perempuan terdapat 220 responden dengan persentase 62,5% dan terendah pasien berjenis kelamin laki-laki terdapat 132 responden dengan persentase 37,5%.

Tabel 3. Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah (n)	Persentase (%)
S1	110	31,3
SMA	142	40,3
SMP	88	25,0
SD	12	3,4
Total	352	100

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel 3, dari 352 responden yang menunjukkan bahwa tingkat pendidikan responden yang tertinggi adalah tingkat pendidikan SMA terdapat 142 responden dengan persentase 40,3% dan tingkat pendidikan responden terendah berpendidikan SD terdapat 12 responden dengan persentase 3,4%

Tabel 4. Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Perkerjaan	Jumlah (n)	Persentase %
Buruh	17	4,8
IRT	82	23,3
Mahasiswa	29	8,2
Pelajar	33	9,4
PNS	21	6,0
Wiraswasta	170	48,3
Total	352	100

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel 4, dari 352 responden yang tertinggi bekerja sebagai wiraswasta terdapat 170 responden dengan persentase 48,3% dan yang terendah responden bekerja sebagai buruh terdapat 17 responden dengan persentase 4,8%.

Berdasarkan tabel 5, dari 352 responden sebagian besar responden menilai kualitas pelayanan berwujud (*tangible*) di Rawat Jalan RSKD Dadi dengan kategori baik terdapat 290 responden dengan persentase 82,4% dan sebagian kecil responden menilai kualitas pelayanan berwujud (*tangible*) di Rawat Jalan RSKD Dadi dengan kategori kurang baik terdapat 62 responden dengan persentase 17,6%.

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Kualitas pelayanan Berwujud (*Tangible*) Pada Pasien Rawat Jalan

Berwujud (<i>Tangible</i>)	Jumlah (n)	Persentase (%)
Baik	290	82,4
Kurang Baik	62	17,6
Total	352	100

Sumber : Data Primer

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Kualitas pelayanan Kehandalan (*Reliability*) Pada Pasien Rawat Jalan

Kehandalan (<i>Reliability</i>)	Jumlah (n)	Persentase (%)
Baik	300	85,5
Kurang Baik	52	14,8
Total	352	100

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel 6, dari 352 responden sebagian besar responden menilai kualitas pelayanan kehandalan (*reliability*) di rawat jalan RSKD Dadi dengan kategori baik terdapat 300 responden dengan persentase 85,5% dan sebagian kecil responden menilai kualitas pelayanan kehandalan (*reliability*) di Rawat Jalan RSKD Dadi dengan kategori kurang baik terdapat 52 responden dengan persentase 14,8%.

Tabel 7. Distribusi Frekuensi Kualitas pelayanan Daya tanggap (*Responsiveness*) Pada Pasien Rawat Jalan

Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Jumlah (n)	Persentase (%)
Baik	245	69,6
Kurang Baik	107	30,4
Total	352	100

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel 7, dari 352 responden sebagian besar responden menilai kualitas pelayanan daya tanggap (*responsiveness*) di Rawat Jalan RSKD Dadi dengan kategori baik terdapat 245 responden dengan persentase 69,6% dan sebagian kecil responden menilai kualitas pelayanan daya tanggap (*responsiveness*) di Rawat Jalan RSKD Dadi dengan kategori kurang baik terdapat 107 responden dengan persentase 30,4%.

Tabel 8. Distribusi Frekuensi Kualitas pelayanan Jaminan (*Assurance*) Pada Pasien Rawat Jalan

Jaminan (<i>Assurance</i>)	Jumlah (n)	Persentase (%)
Baik	328	93,2
Kurang Baik	24	6,8
Total	352	100

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel 8, dari 352 responden sebagian besar responden menilai kualitas

pelayanan jaminan (*assurance*) di Rawat Jalan RSKD Dadi dengan kategori baik terdapat 328 responden dengan persentase 93,2% dan sebagian kecil responden menilai kualitas pelayanan jaminan (*assurance*) di Rawat Jalan RSKD Dadi dengan kategori kurang baik terdapat 24 responden dengan persentase 6,8%.

Tabel 9. Distribusi Frekuensi Kualitas pelayanan Empati (*Empathy*) pada pasien Rawat Jalan

Empati (<i>Empathy</i>)	Jumlah (n)	Persentase (%)
Baik	314	89,2
Kurang Baik	38	10,8
Total	352	100

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel 9, dari 352 responden sebagian besar responden menilai kualitas pelayanan empati (*empathy*) di Rawat Jalan RSKD Dadi dengan kategori baik terdapat 314 responden dengan persentase 89,2% dan sebagian kecil responden menilai kualitas pelayanan empati (*empathy*) di Rawat Jalan RSKD Dadi dengan kategori kurang baik terdapat 38 responden dengan persentase 10,8%.

Tabel 10. Distribusi Frekuensi Citra Merek Pada Pasien Rawat Jalan

Citra Merek	Jumlah (n)	Persentase (%)
Baik	286	81,3
Kurang Baik	66	18,8
Total	352	100

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel 10, dari 352 responden sebagian besar responden menilai citra merek di rawat jalan RSKD Dadi dengan kategori baik terdapat 286 responden dengan persentase 81,3% dan sebagian kecil responden menilai citra merek di Rawat Jalan RSKD Dadi dengan kategori kurang baik terdapat 66 responden dengan persentase 18,8%.

Tabel 11. Distribusi Frekuensi Responden Loyalitas Pasien

Loyalitas	Jumlah (n)	Persentase (%)
Baik	282	80,1
Kurang Baik	70	19,9
Total	352	100

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel 11, dari 352 responden sebagian besar responden menilai loyalitas pasien di Rawat Jalan RSKD Dadi dengan kategori baik terdapat 282 responden dengan persentase 80,1% dan sebagian kecil responden menilai loyalitas pasien di Rawat Jalan RSKD Dadi dengan kategori kurang baik terdapat 70 responden dengan persentase 19,9%.

Hasil Analisis Bivariat

Berdasarkan tabel 12 (terlampir) menunjukkan bahwa dari 290 orang yang merasakan kualitas pelayanan berwujud (*tangible*) baik di RSKD Dadi sebagian besar responden loyal untuk kembali berobat sebanyak 220 orang (75,9%), Dari 62 orang yang merasakan kualitas pelayanan berwujud (*tangible*) kurang baik di RSKD Dadi sebagian besar responden dan loyal untuk kembali berobat sebanyak 62 orang. Namun tidak terdapat orang yang tidak loyal (0,0%). Hasil uji statistik dengan menggunakan uji *chi-square* diperoleh nilai $P = 0,000$ karena nilai $P < 0,05$ maka H_0 ditolak yang berarti ada pengaruh antara kualitas pelayanan berwujud (*tangible*) terhadap loyalitas pasien di RSKD Dadi.

Berdasarkan tabel 13 (terlampir) menunjukkan bahwa dari 300 orang (100%) yang merasakan kualitas pelayanan kehandalan (*reliability*) baik di RSKD Dadi sebagian besar responden loyal untuk kembali berobat sebanyak 234 orang (78,0%), Dari 52 orang yang merasakan kualitas pelayanan kehandalan (*reliability*) kurang baik di RSKD Dadi dan tidak loyal untuk kembali berobat sebanyak 48 orang (92,3%) namun terdapat 4 orang (7,7%) yang tidak loyal. Hasil uji statistik dengan menggunakan uji *chi-square* diperoleh nilai $P = 0,017$ karena nilai $P < 0,005$ maka H_0 ditolak yang berarti ada pengaruh antara kualitas pelayanan kehandalan (*reliability*) terhadap loyalitas pasien di RSKD Dadi.

Berdasarkan tabel 14 (terlampir) menunjukkan bahwa dari 328 orang (100%) yang merasakan kualitas pelayanan jaminan (*assurance*) baik di RSKD Dadi sebagian besar responden loyal untuk kembali berobat sebanyak 258 orang (78,7%), Dari 24 orang (100%) yang merasakan kualitas pelayanan jaminan (*assurance*) kurang baik di RSKD Dadi sebagian besar responden dan loyal untuk kembali berobat sebanyak 24 orang (100%). Namun tidak terdapat terdapat pasien yang tidak loyal (0,0%). Hasil uji statistik dengan menggunakan uji *chi-square* diperoleh nilai $P = 0,011$ karena nilai $P < 0,005$ maka H_0 ditolak yang berarti ada pengaruh antara kualitas pelayanan jaminan (*assurance*) terhadap loyalitas pasien rawat jalan RSKD Dadi.

Berdasarkan tabel 15 (terlampir) menunjukkan bahwa dari 245 orang (100%) yang merasakan kualitas pelayanan daya tanggap (*responsiveness*) baik di RSKD Dadi sebagian besar responden loyal untuk kembali berobat sebanyak 208 orang (84,9%). Dari 107 orang yang merasakan kualitas pelayanan daya tanggap (*responsiveness*) kurang baik di RSKD Dadi sebagian besar responden dan loyal untuk kembali berobat sebanyak 74 orang (100%). Namun tidak terdapat 33 orang (30,8%) yang tidak loyal. Hasil uji statistik dengan menggunakan uji *chi-square* diperoleh nilai $P = 0,001$ karena nilai $P < 0,005$ maka H_0 ditolak yang berarti ada pengaruh antara kualitas pelayanan daya tanggap (*Responsiveness*) terhadap loyalitas pasien rawat jalan RSKD Dadi.

Berdasarkan tabel 16 (terlampir) menunjukkan 314 orang (100%) yang merasakan

kualitas pelayanan empati (*empathy*) baik di RSKD Dadi sebagian besar responden loyal untuk kembali berobat sebanyak 244 orang (77,7%), Dari 38 orang (100%) yang merasakan kualitas pelayanan empati (*empathy*) kurang baik di RSKD Dadi sebagian besar responden dan loyal untuk kembali berobat sebanyak 38 orang (100%). Namun tidak terdapat pasien yang tidak loyal (0,0%). Hasil uji statistik dengan menggunakan uji *chi-square* diperoleh nilai $P=0,000$ karena nilai $P < 0,005$ maka H_0 ditolak yang berarti ada pengaruh antara kualitas pelayanan empati (*empathy*) terhadap loyalitas pasien rawat jalan RSKD Dadi.

Berdasarkan tabel 17 (terlampir) menunjukkan bahwa dari 314 orang (100%) yang merasakan citra merek baik di RSKD Dadi sebagian besar responden loyal untuk kembali berobat sebanyak 282 orang (98,6%), Dari 38 orang tidak ada yang merasakan citra merek di RSKD DADI Kurang baik dan loyal untuk kembali berobat. Namun terdapat 66 orang (100%) yang tidak loyal. Hasil uji statistik dengan menggunakan uji *chi-square* diperoleh nilai $P=0,000$ karena nilai $P < 0,005$ maka H_0 ditolak yang berarti ada pengaruh antara citra merek terhadap loyalitas pasien rawat jalan RSKD Dadi.

PEMBAHASAN

Bukti fasilitas fisik yang baik akan menumbuhkan citra penyedia jasa yang positif terutama bagi konsumen baru dalam mengevaluasi kualitas pelayanan. Berwujud (*tangible*) Mencakup penampilan fasilitas atau elemen-elemen fisik, peralatan, personel, dan material-material komunikasi. Berwujud (*tangible*), merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen. Bukti fasilitas fisik yang baik akan menumbuhkan citra penyedia jasa yang positif terutama bagi konsumen baru dalam mengevaluasi kualitas pelayanan.

Kualitas Pelayanan

Hasil uji statistik dengan menggunakan uji *chi-square* diperoleh kesimpulan bahwa ada pengaruh antara antara kualitas pelayanan Berwujud (*Tangible*) terhadap loyalitas pasien di RSKD Dadi. maksudnya adalah semakin bagus kualitas pelayanan berwujud (*tangible*) rumah sakit maka semakin loyal pasien untuk datang berobat.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ertika, (2016) yang berjudul hubungan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien rawat inap di Rumah Sakit umum daerah kota kendari dengan hasil analisis hubungan dengan uji *chi-square* ($p < 0,05$) menunjukkan ada hubungan antara bukti langsung ($p=0,000$), empati ($p=0,000$), keterandalan ($p=0,000$), dan jaminan/ kepastian ($p=0,000$) terhadap loyalitas pasien di RSUD Kota Kendari.

Kehandalan

Hasil uji statistik dengan menggunakan uji *chi-square* diperoleh kesimpulan bahwa ada pengaruh antara antara kualitas pelayanan kehandalan (*reliability*) terhadap loyalitas pasien di

RSKD Dadi. Maksudnya adalah semakin bagus kualitas pelayanan kehandalan (*reliability*) rumah sakit maka semakin loyal pasien untuk datang berobat.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Fattah, (2016) yang berjudul hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap loyalitas pasien di Rawat Inap rumah sakit ibu dan anak siti khadijah I makassar dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan yaitu diantaranya *reliability* (kehandalan pelayanan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan pelayanan), *emphaty* (sikap petugas) dengan nilai $P < 0,05$ terhadap loyalitas pasien sedangkan tidak terdapat hubungan antara *tangibel* (bukti langsung) dengan nilai $P > 0,05$ terhadap loyalitas pasien.

Daya Tanggap

Hasil uji statistik dengan menggunakan uji *chi-square* diperoleh kesimpulan bahwa ada pengaruh antara antara kualitas pelayanan daya tanggap (*responsiveness*), terhadap loyalitas pasien di RSKD Dadi. Maksudnya adalah semakin bagus kualitas pelayanan daya tanggap (*responsiveness*) rumah sakit maka semakin loyal pasien untuk datang berobat.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ghes, (2018) yang berjudul pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien rawat jalan dan rawat inap klinik nur medika indramayu dengan hasil analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian secara simultan adalah sebesar 166,820. koefisien korelasi sebesar 0,794. Sedangkan secara parsial kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap keputusan pembelian dengan koefisien regresi sebesar 0,210 dan koefisien determinasi sebesar 63%.

Jaminan

Hasil uji statistik dengan menggunakan uji *chi-square* diperoleh kesimpulan bahwa ada pengaruh antara antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di RSKD Dadi. Maksudnya adalah semakin bagus kualitas pelayanan jaminan (*assurance*), Rumah Sakit maka semakin loyal pasien untuk datang berobat.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Irnandha, (2016) yang berjudul pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan yang dimediasi oleh kepuasan pelanggan jasa pengiriman jalur darat dengan hasil uji ini dibuktikan dari nilai t hitung sebesar 5,873 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$; dan koefisien regresi sebesar 0,282; dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan yang dimediasi kepuasan pelanggan di JNE cabang Hijrah Sagan Yogyakarta.

Empati

Hasil uji statistik dengan menggunakan uji *chi-square* diperoleh kesimpulan bahwa ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di RSKD Dadi. Maksudnya adalah

semakin bagus kualitas pelayanan empati (*empathy*) di Rumah Sakit maka semakin loyal pasien untuk datang berobat

Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Paranginangin, (2017) yang berjudul hubungan kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien rawat jalan di Rumah Sakit umum mitra sejati medan tahun 2017 dengan hasil penelitian yang diperoleh bahwa terdapat hubungan kehandalan ($p=0,004$), daya tanggap ($p=0,015$), jaminan ($p=0,018$), empati ($p=0,032$), dan bukti fisik ($p=0,009$) dengan loyalitas pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Mitra Sejati Medan tahun 2017.

Citra Merek

Hasil uji statistik dengan menggunakan uji *chi-square* diperoleh kesimpulan bahwa ada pengaruh antara antara citra merek pasien di RSKD Dadi. Maksudnya adalah semakin bagus citra merek rumah sakit maka semakin loyal pasien untuk datang berobat

Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Yunida (2016) yang berjudul Pengaruh Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri dengan hasil penelitian menemukan bahwa citra merek berpengaruh signifikan dengan nilai $p = 0,000$.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat pengaruh antara variabel kualitas pelayanan dalam hal berwujud (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan citra merek terhadap loyalitas pasien rawat jalan RSKD Dadi Makassar. Diharapkan kepada Pihak RSKD Dadi untuk komunikatif dan selalu berinteraksi dengan pasien karena kualitas pelayanan yang baik akan menciptakan loyalitas dan kehangatan di mata konsumen, baik atau tidaknya kualitas pelayanan suatu jasa sangat relatif sifatnya. Secara spesifik, setiap konsumen menyadari hubungan yang relatif antara kualitas pelayanan dan tingkat harapan mereka tentang suatu jasa yang akan digunakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal & Suhardi. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Rumah Sakit dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien dan Implikasinya pada Loyalitas Pasien*.
- Alhaddad. (2015) *Percived Quality, Brand Image, dan Brand Trust, as Determinants of Brand Loyalty*.
- Ashar, A. (2016). *Analisis Hubungan Brand Image (Citra Merek) dengan Pemanfaatan Layanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Swasta di Kota Makassar Tahun 2016*.
- Ertika S.N Jayadipraja. (2016). *Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien Rawat*

Inap Umum di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari. Universitas Halu Oleo.

- Fattah, A. (2016). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Loyalitas Pasien di Rawat Inap Rumah Sakit Ibu dan Anak Sitti Khadijah I Makassar*. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Ghes, A. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap Klinik Nur Medika Indramayu*. Universitas Pasundan.
- Irnandha, A. (2016). *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan yang Dimediasi oleh Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Jalur Darat*. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
- Tang, Sibarani. (2017) *The The Effect of Health Service Quality and brand image on patients satisfaction as mediating variable (A Study in VIP Ward of Prof. Dr. R. Soeharso Ortopedics Hospital In Surakarta*.
- Winarniwirasto. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kesan Harga dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Konsumen Yang Berdampak pada Loyalitas Konsumen RSUD Dr. M. Ashari*.
- Yunida, M. E. (2016). *Pengaruh Citra Rumah Sakit dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan*.

LAMPIRAN

Tabel 12. Pengaruh Kualitas Pelayanan Berwujud (*Tangible*) terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan

Berwujud (Tangible)	Loyalitas Pasien				Total		P
	Baik		Kurang Baik				
	n	%	n	%	N	%	
Baik	220	75,9	70	24,1	290	100	0,000
Kurang Baik	62	100	0	0,0	62	100	
Total	282	80.1	70	19,9	352	100	

Sumber : Data Primer

Tabel 13. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kehandalan (*Reability*) terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan

Kehandalan (Reability)	Loyalitas Pasien				Total		P
	Baik		Tidak Baik				
	n	%	n	%	N	%	
Baik	234	78,0	66	22,0%	300	100	0,017
Kurang Baik	48	92,3	4	7,7%	52	100	
Total	282	80,1	70	19,9	352	100	

Sumber : Data Primer

Tabel 14. Pengaruh Kualitas Pelayanan Jaminan (*Asurance*) terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan

Jaminan (Asurance)	Loyalitas Pasien				Total		P
	Baik		Tidak Baik				
	n	%	n	%	N	%	
Baik	258	78	70	21,3	328	100	0,001
Kurang Baik	24	10	0	0%	24	100	
Total	282	80	70	19.9	352	100	

Sumber : Data Primer

Tabel 15. Pengaruh Kualitas Pelayanan Daya Tanggap (*Responsiveness*) terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan

Daya Tanggap (Responsiveness)	Loyalitas Pasien						P
	Baik		Tidak Baik		Total		
	n	%	n	%	N	%	
Baik	208	84,9	37	15,1	245	100	0,001
Kurang Baik	74	100	33	30,8	107	100	
Total	282	80,1	70	19,9	352	100	

Sumber : Data Primer

Tabel 16. Pengaruh Kualitas Pelayanan Empati (*Empathy*) terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan

Empati (Empathy)	Loyalitas Pasien				Total		P
	Baik		Tidak Baik				
	n	%	n	%	N	%	
Baik	244	77,7	70	22,3	314	100	0,000
Kurang Baik	38	100	0	0,0	38	100	
Total	282	80.1	70	19.9	352	100	

Sumber : Data Primer

Tabel 17. Pengaruh Kualitas Citra Merek terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan

Citra Merek	Loyalitas Pasien				Total		P
	Baik		Tidak Baik				
	n	%	n	%	N	%	
Baik	282	98,6	4	1,4	314	100	0,000
Kurang Baik	0	0	66	100	38	100	
Total	282	80,1	70	19.9	352	100	

Sumber : Data Primer