



Hubungan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan di Rawat Inap Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya

Nadifa Nadifa^{1*}, Achmad Djunawan¹, Fajar Nazri¹

¹ Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Yayasan RS Dr Soetomo Surabaya, Surabaya
Corresponding author : nadifadifa01@gmail.com

Info Artikel : Diterima 12 Agustus 2022; Disetujui 15 September 2022; Publikasi 1 Oktober 2022

ABSTRAK

Latar Belakang: Penelitian dilakukan karena pada data kepuasan pelanggan diindikasikan ada kualitas yang belum mencapai Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya, sedangkan pada loyalitas ada kemungkinan jika kepuasan pelanggan turun maka loyalitas pelanggan akan terjadi penurunan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan di Rawat Inap Rumah Sakit Wiyung Sejahtera.

Metode: Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan tipe penelitian deskriptif dan menggunakan desain *cross sectional*. Populasi dalam penelitian sebanyak 983 pasien rawat inap dan untuk menentukan sampel disini peneliti menggunakan metode simple random sampling sebanyak 87 responden.

Hasil: Hasil penelitian pada hasil deskriptif tentang kualitas layanan termasuk dalam kategori sangat baik (33%), pada kepuasan pelanggan termasuk dalam kategori sangat puas (9%), sedangkan pada loyalitas pelanggan termasuk dalam kategori sangat loyal (13%).

Simpulan: Terdapat hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan, serta terdapat hubungan antara kualitas layanan dan loyalitas pelanggan. Perlu adanya peningkatan kualitas layanan pada fasilitas dan gedung rumah sakit, dan mempertahankan kepuasan serta loyalitas pelanggan.

Kata kunci: hubungan; kualitas layanan; kepuasan pelanggan; loyalitas pelanggan

ABSTRACT

Title: *The Relationship of Service Quality to Customer Satisfaction and Customer Loyalty in Inpatient at Wiyung Sejahtera Hospital Surabaya*

Background: *The research was conducted because the customer satisfaction data indicated that there was quality that had not reached the Minimum Service Standards at Wiyung Sejahtera Hospital Surabaya, while on loyalty there was a possibility that if customer satisfaction decreased, customer loyalty would decrease. The purpose of this study was to determine the relationship between service quality and customer satisfaction and customer loyalty at the Wiyung Sejahtera Hospital Inpatient.*

Methods: *This study uses quantitative research methods with descriptive research type and uses a cross sectional design. The population in the study was 983 hospitalized patients and to determine the sample here the researchers used a simple random sampling method of 87 respondents.*

Results: *The results of the research on descriptive results about service quality are included in the very good category (33%), customer satisfaction is included in the very satisfied category (9%), while customer loyalty is included in the very loyal category (13%).*

Conclusion: *There is a relationship between service quality and customer satisfaction, and there is a relationship between service quality and customer loyalty. It is necessary to improve the quality of services in hospital facilities and buildings, and to maintain customer satisfaction and loyalty.*

Keywords: *relationship; service quality; customer satisfaction; customer loyalty*

PENDAHULUAN

Rawat inap merupakan suatu bentuk perawatan dimana pasien dirawat dan tinggal di rumah sakit untuk jangka waktu tertentu. Selama pasien dirawat, rumah sakit harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien. Tiga proses penting yang dilakukan oleh petugas di ruang perawatan yaitu proses yang berhubungan dengan alat, dan proses yang berhubungan dengan lingkungan.

Kualitas memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan, yaitu kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalani ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan saksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan yang pada gilirannya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan kepada perusahaan yang memberikan kualitas memuaskan.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.¹ Kepuasan pasien adalah persepsi pasien bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui.² Sedangkan kepuasan pasien berhubungan dengan mutu pelayanan rumah sakit. Dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien, manajemen rumah sakit dapat melakukan peningkatan mutu pelayanan. Prosentase pasien yang menyatakan puas terhadap pelayanan berdasarkan hasil survai dengan instrument yang berlaku.³

Oleh sebab itu, penelitian ini dilakukan penelitian karena pada data kepuasan pelanggan diindikasikan ada kualitas yang belum mencapai SPM Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya. Sedangkan pada loyalitas ada kemungkinan jika kepuasan pelanggan turun maka loyalitas pelanggan akan terjadi penurunan. Serta kepuasan pelanggan bukan hanya pada rawat inap, gawat darurat, rawat jalan saja melainkan pada manajemen rumah sakit. Dengan tujuan untuk menganalisa dan mengkaji Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien dan Loyalitas Pasien di Rawat Inap Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya. Oleh karena itu, peneliti melakukan penelitian.

MATERI DAN METODE

Penelitian ini bertujuan untuk menentukan hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan rawat inap di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya. Berdasarkan masalah yang diteliti maka metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dengan desain *cross-sectional* yang ditunjang oleh studi kepustakaan. Metode deskriptif merupakan metode yang dipilih karena masalah yang diambil terpusat

pada masalah aktual dan berada pada saat penelitian dilaksanakan dan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan mendistribusikan angket yang berisi keterangan setiap variabel yang ingin diteliti dan kemudian dilakukan analisis penghitungan secara statistik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Statistik Deskriptif

Statistik Deskriptif		
Kualitas Layanan	Kepuasan Pelanggan	Loyalitas Pelanggan
33,22%	9,98%	13%

Tabel 1 hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berada pada kategori sangat baik, kepuasan pelanggan berada pada kategori sangat puas, dan loyalitas pelanggan di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya berada pada kategori sangat loyal.

Tabel 2. Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Chi-Square Tests	Value	Df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	187.838 ^a	70	.000
Likelihood Ratio	153.766	70	.000
Linear-by-Linear Association	54.043	1	.000
N of Valid Cases	87		

*89 cells (98,9%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,01

Dari Tabel 2 dapat dilihat bahwa *Symmetric Measure* pada kolom *Approx.Sig* < 0,05, maka terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. Dikarenakan menggunakan skala data ordinal jadi dilihat dari *Symmetric Measure* pada kolom *Approx. Sig*.

Tabel 3. Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan

Chi-Square Tests	Value	Df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	162.281 ^a	98	.000
Likelihood Ratio	128.351	98	.021
Linear-by-Linear Association	26.323	1	.000
N of Valid Cases	87		

*119 cells (99,2%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,01

Dari Tabel 3 dapat dilihat *Symmetric Measure* pada kolom *Approx.Sig < 0,05*, maka terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan. Dikarenakan menggunakan skala data ordinal jadi dilihat dari *Symmetric Measure* pada kolom *Approx.Sig*.

Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Menurut Bakhtiar Tijjang & Nurfadhilah, banyak faktor yang perlu dipertimbangkan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan.⁴ Faktor faktor tersebut yaitu :

1. Mengidentifikasi determinan utama kualitas pelayanan
2. Mengelola harapan pelanggan
3. Mengelola bukti kualitas layanan
4. Mendidik pelanggan tentang jasa pelayanan
5. Mengembangkan budaya kualitas
6. Menciptakan *automating quality*
7. Menindak lanjuti jasa
8. Mengembangkan sistem informasi kualitas jasa

Pada penyajian deskriptif dari skor variabel X yaitu sebesar 33% dilihat dari tabel kriteria penilaian kuesioner pada bab IV kualitas layanan Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya berada pada klasifikasi sangat baik. Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera sangat baik. Apabila rumah sakit ingin meningkatkan kualitas layanannya maka bisa diterapkan strategi dan prinsip kualitas layanan seperti yang sudah dijelaskan diatas. Untuk kedepannya Rumah Sakit Wiyung Sejahtera harus mempertahankan Kualitas Layanannya.

Strategi lain untuk mempertahankan kualitas layanan RS Wiyung Sejahtera dengan menerapkan *pareto effect*. Pada tabel 5.14 jika diasumsikan dengan *pareto effect*. Berdasarkan konsep *pareto effect* 80% kejadian atau peristiwa efeknya ditimbulkan oleh 20% penyebabnya. Dalam hal ini menunjukkan bahwa pada kualitas gedung yang kurang baik yang mengisi mengisi pada penilaian sangat setuju sebesar 20,7% kurangnya pemeliharaan terhadap gedung pada Rumah Sakit Wiyung Sejahtera dan pada pernyataan memiliki fasilitas yang kurang lengkap yang mengisi sangat setuju sebesar 29,9 disebabkan karena kurangnya pembelian alat medis di RS Wiyung Sejahtera.

Strategi Kepuasan Pelanggan

Fandy Tjiptono & Gregorius Candra, 2011, menyatakan strategi kepuasan pelanggan dapat menyebabkan para pesaing harus berusaha keras dan memerlukan biaya tinggi dalam usaha merebut pelanggan, adapun strategi kepuasan pelanggan yaitu:

1. Strategi *relationship management* yaitu strategi untuk menjalin suatu kemitraan dengan pelanggan secara terus menerus yang akhirnya

akan menimbulkan kesetiaan sehingga terjadi pembelian ulang.

2. Strategi *superior customer service* strategi ini menawarkan pelayanan yang lebih baik lagi daripada pesaing. Hal ini membutuhkan dana lebih besar, kemampuan sumber daya manusia, usaha gigih agar tercipta suatu pelayanan yang superior.
3. Strategi *unconditional guarantees* atau *extraordinary guarantees* yaitu komitmen untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan yang akan menjadi sumber dinamisme penyempurnaan mutu produk atau jasa dan kinerja rumah sakit. Selain itu akan meningkatkan motivasi para karyawan untuk mencapai tingkat kinerja yang lebih baik daripada sebelumnya.

Pada data deskriptif dari skor variabel Y1 yaitu sebesar dilihat dari tabel kriteria penilaian kuesioner pada kepuasan pelanggan Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya berada pada klasifikasi sangat puas. Jadi dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan rawat inap di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera sangat puas. 9,9770115 dibulatkan menjadi 10. Maka kepuasan pelanggan berada pada klasifikasi sangat puas. Untuk kedepannya Rumah Sakit Wiyung Sejahtera harus mempertahankan kepuasan pelanggan.

Strategi Meningkatkan dan Mempertahankan Loyalitas Pelanggan

Tiga pendekatan guna mempertahankan pelanggan yaitu dengan menambah manfaat keuangan, menambah manfaat sosial, dan menambah manfaat ikatan struktural.⁴ Strategi lain untuk mempertahankan loyalitas pelanggan adalah dengan diterapkan *Customer Realtionship Management* (CRM) dikarenakan merupakan suatu strategi bisnis yang proaktifmengembangkan preferensi sebuah organisasi, sehingga karyawan, saluran distribusi dan pelanggan menghasilkan peningkatan kinerja. Dengan menerapkan aplikasi CRM untuk mendayagunakan informasi dari semua titik kontak dengan pelanggan seperti situs web, *call center*, ataupun staf pemasaran.

Pada data deskriptif dari skor variabel Y2 yaitu sebesar dilihat dari tabel kriteria penilaian kuesioner kualitas layanan Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya berada pada klasifikasi sangat baik. Jadi dapat disimpulkan bahwa loyalitas pelanggan di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera sangat loyal. Maka kepuasan pelanggan berada pada klasifikasi sangat puas. Untuk kedepannya Rumah Sakit Wiyung Sejahtera harus mempertahankan loyalitas pelanggan.

Kualitas layanan akan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Karena kepuasan pelanggan tercipta dari rasa emosional setelah dilakukan sebuah pelayanan.

Semakin puas pelanggan akan semakin meningkatkan loyalitas pelanggan.

SIMPULAN

Dalam penelitian ini, berdasarkan tabel uji *chi-square* hubungan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan nilai *Asymp. Sig < 0,05* yang artinya H_0 ditolak maka terdapat hubungan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan tabel uji *chi-square* hubungan antara kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan nilai *Asymp. Sig < 0,05* yang artinya H_0 ditolak maka terdapat hubungan antara kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan. Maka RS Wiyung Sejahtera perlu mempertahankan peningkatan kualitas layanan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan. Untuk meningkatkan dan mempertahankan kualitas layanan di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera maka wajib memenuhi prinsip kualitas layanan dan memiliki strategi untuk meningkatkan kualitas layanan.

DAFTAR PUSTAKA

1. Kotler. (2004). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten
2. Gerson. (2004). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke. *Ekonomi, Bisnis Dan Akuntansi*, 21, 1–11
3. RI, D. (2005). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke. *Ekonomi, Bisnis Dan Akuntansi*, 21, 1–11.
4. Tijjjang, Dr. Bakhtiar S.E., M.M, Dr. Nurfadhilah, S.E., M.. (2020). *Dimensi Kualitas Pelayanan*
5. Keller, K. (2012). *Dimensi Kualitas Layanan*. Cendekia
6. Kotler. (2003). *Dimensi Kualitas Layanan. Kesehatan Masyarakat*
7. MERAUKE. *Ekonomi, Bisnis Dan Akuntansi*, 21, 1–11
8. Kotler. (2009). Analisis Kepuasan Dan Hubungannya Dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Dedi Jaya Kabupaten Brebes. *Kesehatan Masyarakat*
9. Kotler, A. (2016). Karakteristik Jasa. *Kesehatan Masyarakat*.
10. RI, R. P. S. K. (2022). *Pedoman Survei Akreditasi Rumah Sakit Kementerian Kesehatan RI Tahun 2022*. 71
11. RI, U. U. (2009). Undang Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Ruah Sakit. *Undang Undang RI*, 65. <https://Peraturan.Bpk.Go.Id/Home/Details/38789/Uu-No-44-Tahun->