



EXTERNAL SERVICE QUALITY

DALAM TINJAUAN TEORITIS DAN PRAKTIS

Puryanti, S.KM., M.Kes

EXTERNAL SERVICE QUALITY
DALAM TINJAUAN TEORITIS DAN PRAKTIS

EXTERNAL SERVICE QUALITY **DALAM TINJAUAN TEORITIS DAN PRAKTIS**

Puryanti, S.KM., M.Kes



EXTERNAL SERVICE QUALITY

DALAM TINJAUAN TEORITIS DAN PRAKTIS

Penulis:
Puryanti, S.KM., M.Kes

Editor:
Ahmad Ruhardi

Layouter :
Tim Kreatif PRCI

Cover:
Rusli

Cetakan Pertama : Juni 2024

Hak Cipta 2024, pada Penulis. Diterbitkan pertama kali oleh:

Perkumpulan Rumah Cemerlang Indonesia
ANGGOTA IKAPI JAWA BARAT

Pondok Karisma Residence Jalan Raflesia VI D.151
Panglayungan, Cipedes Tasikmalaya – 085223186009

Website : www.rcipress.rcipublisher.org
E-mail : rumahcemerlangindonesia@gmail.com

Copyright © 2024 by Perkumpulan Rumah Cemerlang Indonesia
All Right Reserved

- Cet. I – : Perkumpulan Rumah Cemerlang Indonesia, 2024
; 14,8 x 21 cm
ISBN : 978-623-448-908-8

Hak cipta dilindungi undang-undang
Dilarang memperbanyak buku ini dalam bentuk dan dengan
cara apapun tanpa izin tertulis dari penulis dan penerbit

Undang-undang No.19 Tahun 2002 Tentang
Hak Cipta Pasal 72

Undang-undang No.19 Tahun 2002 Tentang Hak Cipta
Pasal 72

Barang siapa dengan sengaja melanggar dan tanpa hak melakukan perbuatan sebagaimana dimaksud dalam pasal ayat (1) atau pasal 49 ayat (1) dan ayat (2) dipidana dengan pidana penjara masing-masing paling sedikit 1 (satu) bulan dan/atau denda paling sedikit Rp.1.000.000,00 (satu juta rupiah), atau pidana penjara paling lama 7 (tujuh) tahun dan/atau denda paling banyak Rp.5.000.000.000,00 (lima miliar rupiah).

Barang siapa dengan sengaja menyiarkan, memamerkan, mengedarkan, atau menjual kepada umum suatu ciptaan atau barang hasil pelanggaran hak cipta terkait sebagai dimaksud pada ayat (1) dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun dan/atau denda paling banyak Rp.500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat serta karunia-Nya kepada kami sehingga kami berhasil menyelesaikan Buku dengan judul External Service Quality Dalam Tinjauan Teoritis Dan Praktis sesuai yang ditargetkan.

Buku dengan judul External Service Quality Dalam Tinjauan Teoritis Dan Praktis ini berisikan mengenai konsep External Service Quality dalam dunia kerja. Kami menyadari bahwa Buku ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran dari semua pihak yang bersifat membangun selalu kami harapkan demi kesempurnaan buku ini.

Akhir kata, kami sampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah berperan serta dalam penyusunan Buku ini dari awal sampai akhir. Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa meridhoi segala usaha kita. Amin.

Juni 2024, Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	I
DAFTAR ISI	II
BAB I PENGANTAR	1
BAB II KONSEP RUMAH SAKIT	9
A. Definisi rumah sakit	9
B. Tujuan rumah sakit	9
C. Fungsi rumah sakit	10
D. Faktor rumah sakit	11
BAB III HAKIKAT KONSUMEN	14
A. Karakteristik individu.	14
B. Karakteristik sosial	16
C. Karakteristik kebudayaan.	17
D. Karakteristik psikologi.	17
E. Karakteristik Responden	20
F. Faktor lingkungan	22
BAB IV KONSEP <i>EXTERNAL SERVICE QUALITY</i>	25
BAB V KONSEP KEPUASAN PELANGGAN, LOYALITAS	30
A. Kepuasan Pelanggan	30
B. Loyalitas	31
C. Tingkatan loyalitas	34
BAB VI PROSES PEMECAHAN MASALAH	40
A. Metode Pemecahan Masalah	40
B. Kerangka Teoretis	43

BAB VII <i>EXTERNAL SERVICE QUALITY</i> DALAM TINJAUAN TEORETIS DAN PRAKTIS	45
A. Karakteristik Responden	45
1. Jenis Kelamin	45
2. Umur	46
3. Pendidikan	47
4. Pekerjaan	48
5. Pendapatan Keluarga	49
6. Kepesertaan Asuransi	50
B. <i>External Service Quality</i>	51
1. Product	52
2. Organizational Image	53
3. Safety	54
4. Reliability	55
5. Emphaty	57
6. Responsivness	59
C. Kepuasan	60
D. Loyalitas	62
E. Analisis Pengaruh <i>External Service Quality</i> dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Rawat Inap R umah Sakit Surabaya	63
1. Analisis pengaruh secara langsung	64
2. Analisis pengaruh secara tidak langsung	69
F. Karakteristik Individu	70
G. Pengaruh <i>External Service Quality</i> dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Rumah Sakit Surabaya	72
BAB VIII PENUTUP	87
DAFTAR PUSTAKA	90

BAB I

PENGANTAR

Menurut WHO (*World Health Organization*), rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat. Rumah sakit juga merupakan pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan dan pusat penelitian medik. Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik. Rumah sakit menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 tahun 2009 adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat.

Rumah sakit mempunyai fungsi untuk menyelenggarakan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit. Era globalisasi tidak hanya menjadi

peluang tetapi juga merupakan ancaman bagi perkembangan rumah sakit dimana persaingan antar rumah sakit akan semakin tinggi. Untuk tetap bertahan dan berkembang rumah sakit harus berupaya meningkatkan pelayanan kepada pasien yang sesuai dengan ketentuan atau standar pelayanan rumah sakit.

Pengukuran kinerja pelayanan suatu rumah sakit dapat diketahui melalui beberapa indikator. Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129 tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Indikator mutu pelayanan tersebut, dapat digunakan untuk mengukur mutu pelayanan yang ada di rumah sakit. Mutu pelayanan rumah sakit mempunyai dua komponen, yaitu pemenuhan terhadap standar mutu yang telah ditetapkan dan pemenuhan akan kepuasan pelanggan. Mutu pelayanan kesehatan adalah menunjuk pada tingkat kesempurnaan penampilan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan pada satu pihak dapat memuaskan para pemakai jasa pelayanan dan di pihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode

etik profesi serta standar yang telah ditetapkan (Subiyantoro & Ambarwati, 2017).

Rumah sakit harus memberikan pelayanan yang berfokus kualitas agar memberikan kepuasan pelanggan. Perbaikan kualitas jasa pelayanan kesehatan dapat dimulai dengan mengevaluasi setiap unsur-unsur yang berperan dalam membentuk kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan satu elemen yang penting dalam mengevaluasi kualitas layanan dengan mengukur sejauh mana respon pasien telah menerima jasa. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam rumah sakit, akan menciptakan kepuasan bagi para pasien. Secara teori, kepuasan didefinisikan sebagai suatu reaksi pasien terhadap pelayanan yang diterima dan ditinjau berdasarkan pengalaman yang dialami.

Pengaruh kualitas pelayanan rumah sakit terhadap kepuasan pasien dibuktikan oleh peneliti-peneliti sebelumnya. Kualitas pelayanan dapat memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien rumah sakit (Puryanti & Muhadi, 2020). Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka

akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya (Amalia Davina, 2018).

Service quality menjadi salah satu faktor utama yang harus diperhatikan karena merupakan kunci yang menentukan atas keberhasilan usaha tersebut. Layanan dapat dikatakan berkualitas jika mampu memposisikan seluruh pelanggan sebagai raja yang harus dilayani dengan baik sesuai keinginan dan harapannya. *Service quality* merupakan persepsi pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh rumah sakit. Baik buruknya penilaian pelanggan terhadap *service quality* dapat memberikan dampak terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan (Puryanti, 2021b). Kualitas layanan dapat diukur menggunakan berbagai macam dimensi. Salah satunya yaitu dimensi *external service quality* (Kotler & Keller, 2016).

External service quality memegang peranan yang cukup penting dalam menentukan pelanggan merasa puas atau tidak ketika berobat. Bila pelanggan merasa

puas diharapkan akan menimbulkan loyalitas pasien terhadap rumah sakit. Banyak peneliti telah menyadari nilai *service quality* dan *customer satisfaction* yang saling berkaitan karena kualitas layanan dan kepuasan pelanggan memiliki hubungan signifikan (Tuhi Hidayat, 2016). (Saputra, 2021) berpendapat bahwa ada faktor *external service quality* dalam *service quality* yang memengaruhi kepuasan dan loyalitas.

Rumah Sakit Surabaya adalah salah satu rumah sakit swasta di Kota Surabaya. Standar kepuasan yang digunakan di Rumah Sakit Surabaya adalah $\geq 90\%$. Berdasarkan data tahun terakhir 2022 diketahui bahwa persentase kepuasan pasien di Rumah Sakit Surabaya sebagai berikut:

Tabel 1. Data kepuasan Rumah Sakit Surabaya Tahun 2022

No.	Layanan	Kepuasan pasien (%)									Rata-rata
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	Rawat inap	93,6	94,3	94,0	93,6	94,0	93,7	95,0	92,5	92,6	93,7
2	Rawat jalan	95,2	87,8	88,1	95,3	87,2	96,0	90,9	93,6	91,5	91,7
3	Hemodialisa	93,4	89,3	93,8	90,1	91,7	92,7	95,1	93,8	90,6	92,3
4	Kamar operasi	98,6	100	94,1	96,3	96,4	96,7	95,8	97,3	97,6	97,0
5	IGD	91,1	90,1	90,0	93,0	89,5	92,5	89,7	92,6	92,8	91,3
6	Farmasi	89,0	80,9	87,0	88,6	89,7	90,0	89,4	89,1	89,7	88,2
7	Radiologi	98,2	91,1	90,2	90,5	88,4	87,5	94,9	92,4	93,8	91,9
8	Laboratorium	95,5	89,3	89,3	91,3	90,3	91,8	95,4	91,8	91,7	91,8

Sumber data sekunder dari Rumah Sakit Surabaya tahun 2022

Pada tabel 1. diketahui bahwa rata-rata kepuasan delapan pelayanan di Rumah Sakit Surabaya pada Bulan Januari sampai September tahun 2022 sudah bagus karena sudah memenuhi target yang ditentukan oleh Rumah Sakit Surabaya yaitu $\geq 90\%$. Hanya tingkat kepuasan di pelayanan Farmasi Rumah Sakit Surabaya yang dinilai masih kurang karena belum memenuhi ketentuan di Rumah Sakit Surabaya yaitu sebesar 88,2%. Adanya kepuasan yang belum tercapai ini memberikan indikasi bagi rumah sakit untuk

melakukan analisis pasien berdasarkan kebutuhan dan keinginan. Faktor apa yang menjadi penyebab tidak tercapainya kepuasan pasien tersebut.

Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat diantaranya memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya kesetiaan pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan (Tjiptono, 2011). Berdasarkan penelitian yang dilakukan (Jihan & Made, 2018) bahwa kepuasan tidak sepenuhnya berpengaruh terhadap loyalitas pasien. Hal ini harus menjadi perhatian oleh rumah sakit karena pasien yang puas belum tentu semuanya bisa loyal terhadap layanan yang diberikan oleh rumah sakit. Loyalitas yang dihasilkan oleh kepuasan belum tentu menghasilkan tingkatan loyalitas pada level tertinggi (Gunawan, 2013). Loyalitas ada beberapa level dan rumah sakit harus mengetahui pada tingkatan loyalitas level apa dari kepuasan yang sudah diberikan oleh pasien. hal ini sangat menentukan kebijakan yang akan diambil oleh rumah sakit

(Sektianingsih, Indria Sukma; Haryana, Arif; Rosalina, 2019).

Meskipun kepuasan pelayanan di Rumah Sakit Surabaya rata-rata telah sesuai dengan ketentuan kebijakan rumah sakit tetapi perlu juga dilakukan analisis bagaimana tingkatan loyalitas pasien yang ada di Rumah Sakit Surabaya. Kepuasan pasien terhadap layanan yang diterima belum tentu semuanya bisa berada pada tingkatan loyalitas yang baik terhadap layanan yang diberikan oleh rumah sakit (Puryanti, 2021b).

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti pada tahun sebelumnya terkait pengaruh kualitas pelayanan, *perceived service quality* terhadap tingkat loyalitas pasien, maka pada penelitian ini peneliti akan menambahkan variabel kepuasan sebagai variable antara. Sehingga topik penelitian yang akan diangkat oleh peneliti yaitu tentang analisis *external service quality* dan kepuasan terhadap tingkatan loyalitas pasien.

BAB II

KONSEP RUMAH SAKIT

A. Definisi rumah sakit

Rumah sakit merupakan instansi yang memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat secara umum, serta tempat yang dapat digunakan sebagai pusat pendidikan dan pelatihan bagi tenaga kesehatan dan pusat penelitian kesehatan terutama untuk medis. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah sakit Bab I pasal 1, rumah sakit adalah institusi yang memberikan pelayanan kesehatan untuk perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Pelayanan kesehatan paripurna tersebut adalah pelayanan yang mencakup preventif, promotif, kuratif, dan rehabilitasi.

B. Tujuan rumah sakit

Rumah sakit sebagai penyelenggara pelayanan kesehatan bertujuan untuk memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat sesuai

dengan standar kesehatan yang telah ditentukan. Sedangkan tujuan dari penyelenggaraan rumah sakit menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah sakit Bab II pasal 3 adalah :

1. Mempermudah akses masyarakat untuk mendapat pelayanan kesehatan.
2. Memberikan perlindungan terhadap keselamatan pasien, masyarakat, lingkungan rumah sakit, dan sumber daya manusia di rumah sakit.
3. Meningkatkan mutu dan mempertahankan standart pelayanan rumah sakit.
4. Memberikan kepastian hukum kepada pasien, masyarakat, sumber daya manusia rumah sakit dan rumah sakit.

C. Fungsi rumah sakit

Rumah sakit mempunyai kewajiban untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Rumah sakit yang bermutu dan dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. Rumah sakit berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia nomor 44 tahun 2009, memiliki fungsi :

1. Penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standart pelayanan rumah sakit.
2. Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai kebutuhan medis.
3. Penyelenggaran pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dan pemberian pelayanan kesehatan
4. Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan.

D. Faktor rumah sakit

1. Sumber daya manusia

Sumber daya manusia memiliki potensi untuk tumbuh dan berkembang dan ditingkatkan kualitasnya. Sumber daya manusia yang ada di rumah sakit tidak hanya dipengaruhi jumlah dan jenisnya tetapi dipengaruhi oleh kompetensi dan sikapnya dalam

memberikan pelayanan. Jumlah sumber daya manusia yang kurang dapat mempengaruhi proses pelayanan rumah sakit. Keadaan ini dapat memengaruhi pelayanan dan kepuasan pasien sehingga dapat memberikan dampak pada kunjungan rumah sakit. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2014 tentang Kesehatan, bahwa tenaga dibidang kesehatan terdiri dari tenaga kesehatan dan tenaga asisten kesehatan.

2. Sarana prasarana

Tersedianya sarana prasarana yang ada di rumah sakit sangat berpengaruh dalam proses pelayanan rumah sakit. Sarana prasaran meliputi gedung, ruangan pelayanan, peralatan medis, peralatan non medis dan peralatan penunjang medis. Sarana prasarana yang tersedia kurang lengkap dapat menyulitkan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan sehingga dapat menurunkan mutu pelayanan kesehatan yang dapat berdampak pada ketidakpuasan pasien.

3. Tarif

Kesesuaian dan ketepatan menentukan tarif pelayanan sangat penting. Bila tarif pelayanan memberatkan pasien dapat menyebabkan menurunnya akses pasien untuk menggunakan pelayanan kesehatan yang disediakan oleh rumah sakit. Tarif adalah sejumlah uang yang akan dibayar oleh pelanggan untuk memperoleh suatu produk atau jasa. Apabila pelanggan menganggap bahwa harga lebih besar daripada nilai produk maka mereka tidak akan membeli produk tersebut (Kotler dan Keller, 2008).

4. *External service quality*

Menurut Kotler dan Keller (2008) *external service quality* merupakan penilaian konsumen terhadap kualitas layanan. *External service quality* merupakan tujuan jangka panjang rumah sakit. Dimensi *external service quality* untuk mengetahui kualitas pelayanan yang ada di rumah sakit yaitu *product, organizational image, safety, empathy, reliability, responsiveness*.

BAB III

HAKIKAT KONSUMEN

Konsumen mempunyai karakteristik yang berbeda-beda. Seorang pemasar rumah sakit harus bisa memahami karakteristik pasien supaya dapat menyediakan atau menciptakan barang/ jasa. Faktor-faktor tersebut mempengaruhi perilaku pasien dalam membeli dan purnabeli (Supriyanto & Ernawaty, 2010).

Konsumen mempunyai karakteristik yang berbeda-beda yaitu (Kotler & Keller, 2011):

A. Karakteristik individu.

Karakteristik individu meliputi usia pembeli, tahap siklus hidup, pekerjaan, keadaan ekonomi, gaya hidup, kepribadian, dan karakteristik pribadi lainnya.

1. Usia

Setiap konsumen mencari kebutuhan dengan memanfaatkan produk atau jasa yang sesuai dengan usia mereka.

2. Pekerjaan

Pekerjaan berpengaruh pada pola konsumsi konsumen. Pekerjaan yang dimiliki konsumen akan mempengaruhi konsumen dalam menentukan barang atau jasa yang akan dibeli.

3. Keadaan ekonomi

Keadaan ekonomi konsumen meliputi pendapatan, kemampuan konsumen untuk membayar barang atau jasa yang akan dibutuhkan. Keadaan ekonomi konsumen mempengaruhi pola konsumsi konsumen dalam menentukan barang atau jasa yang akan dibeli.

4. Gaya hidup

Konsumen memiliki gaya hidup yang berbeda meskipun konsumen memiliki pekerjaan dan ekonomi yang sama. Gaya hidup ini juga mempengaruhi pola konsumsi konsumen dalam menentukan barang atau jasa yang akan dibeli.

5. Kepribadian

Kepribadian konsumen mempengaruhi konsumen dalam memutuskan menggunakan barang atau jasa. Kepribadian konsumen

menyebabkan respon yang relatif konsisten dan bertahan lama

B. Karakteristik sosial

Menurut Supriyanto dan Ernawati (2010), karakteristik sosial yaitu keluarga, teman-teman, organisasi sosial, asosiasi profesional mempengaruhi pilihan produk dan merek dengan kuat.

a. Keluarga

Keluarga merupakan kelompok terkecil dalam masyarakat. Keluarga yang terdiri dari anggota keluarga akan memberikan pengaruh pada perilaku pembelian barang atau jasa.

b. Kelompok acuan

Di masyarakat ada beberapa kelompok acuan yang mempengaruhi perilaku seseorang dalam pembelian barang atau jasa. Kelompok primer yaitu keluarga, tetangga. Kelompok sekunder yaitu kelompok agama, teman-teman, organisasi sosial, asosiasi profesional

c. Status sosial

Status sosial seseorang di lingkungan yang dapat mempengaruhi perilaku seseorang dalam pembelian barang atau jasa.

C. Karakteristik kebudayaan.

Menurut Supriyanto dan Ernawati (2010), perilaku konsumen dipengaruhi oleh budaya. Budaya adalah penentu keinginan dan perilaku seseorang yang paling mendasar. Budaya meliputi nilai dasar, persepsi, preferensi, dan perilaku yang dipelajari seseorang dari keluarga dan institusi penting lainnya misalkan suku, agama dan lainnya. Kebudayaan memiliki dampak positif dan dampak negatif bagi perilaku seseorang dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan.

D. Karakteristik psikologi.

Menurut Supriyanto dan Ernawati (2010), faktor psikologi utama yaitu persepsi, motivasi, pembelajaran, keyakinan dan sikap. Persepsi adalah proses individu untuk menginterpretasikan

penilaiannya untuk memilih penggunaan barang dan jasa. Motivasi merupakan faktor yang dapat memberikan dorongan pada seseorang untuk melakukan sesuatu. Pembelajaran merupakan perilaku yang dihasilkan dari hasil pengalaman seseorang terhadap sesuatu. Hasil pembelajaran ini bisamenyebabkan seseorang untuk melakukan perilaku.

Sedangkan setiap individu mempunyai kecenderungan yang berbeda satu sama lain dalam hal pemanfaatan pelayanan kesehatan. Perbedaan tersebut dikarenakan oleh faktor (Soekidjo Notoadmodjo, 2005):

- a. Karakteristik predisposisi (*predisposing characteristics*)
 - 1) Ciri demografi yang terdiri dari umur, jenis kelamin, status perkawinan, dan besarnya keluarga.
 - 2) Struktur sosial yang terdiri dari pendidikan, pekerjaan, suku bangsa, etnis.
 - 3) Sosial psikologi yang terdiri dari kerentanan terhadap penyakit, keseriusan penyakit yang

diderita, keuntungan yang akan diperoleh dalam melakukan tindakan untuk mengatasi masalah penyakitnya, kesiapan tindakan individu dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan.

4) Manfaat kesehatan seperti keyakinan dalam individu bahwa pelayanan kesehatan dapat memberikan pertolongan atau penyembuhan penyakit

b. Karakteristik pendukung (*enabling characteristics*)

Setiap individu memerlukan kemampuan untuk membayar dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan.

c. Karakteristik kebutuhan (*Need characteristics*)

Kebutuhan akan pemanfaatan pelayanan kesehatan akan menjadi stimulus langsung bagi individu untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan.

E. Karakteristik Responden

1. Jenis kelamin

Jenis kelamin merupakan faktor yang dapat memengaruhi kepuasan pasien. Jenis kelamin adalah kelas atau kelompok yang terbentuk berdasarkan ciri-ciri sekunder yang terjadi seperti pada manusia (Depkes RI, 2009).

2. Umur

Umur adalah satuan waktu yang mengukur waktu keberadaan suatu benda atau makhluk, baik yang hidup maupun yang mati. (Depkes RI, 2009). Umur merupakan faktor yang kemungkinan dapat memengaruhi kepuasan pasien dikarenakan jika umur masuk kategori masa lansia (46 tahun ke atas) dengan secara tidak langsung pasien tersebut butuh penjangaan khusus dari salah satu keluarganya.

3. Pendidikan

Tingkat pendidikan adalah pembelajaran pengetahuan, keterampilan, yang dibagi menjadi tahap seperti prasekolah, sekolah dasar, sekolah menengah dan kemudian perguruan tinggi, universitas atau magang (Depkes RI, 2009). Tingkat pendidikan

merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dikarenakan jika tingkat pendidikan semakin tinggi secara tidak langsung akan meminta kualitas pelayanan yang sesuai dengan biaya yang telah dikeluarkan.

4. Pekerjaan

Pekerjaan adalah sebuah kegiatan aktif yang dilakukan oleh manusia. Istilah pekerjaan digunakan untuk suatu tugas atau kerja yang menghasilkan sebuah karya yang bernilai imbalan dalam bentuk uang bagi seseorang (Depkes RI, 2009). Pekerjaan merupakan faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien dikarenakan pekerjaan berhubungan dengan biaya.

5. Pendapatan

Pendapatan adalah sumber penghasilan seseorang untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari dan sangat penting artinya bagi kelangsungan hidup dan penghidupan seseorang secara langsung maupun tidak langsung (Suroto, 2000). Pendapatan merupakan faktor yang dapat memengaruhi kepuasan pasien dikarenakan semakin besar pendapatan yang diterima maka kemungkinan besar mereka akan memilih rumah sakit

yang pelayanannya sesuai dengan apa yang mereka harapkan.

6. Status kepesertaan

Status kepesertaan pasien dilihat dari asuransi yang dipakai selama mendapatkan pelayanan di rumah sakit yaitu pasien umum, pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), atau menggunakan asuransi lain.

F. Faktor lingkungan

1. Regulasi pemerintah

Regulasi pemerintah di bidang kesehatan sangat mempengaruhi perkembangan rumah sakit. Regulasi pemerintah antara lain undang-undang tentang rumah sakit, peraturan tentang perijinan rumah sakit, akreditasi, program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Regulasi tersebut menuntut rumah sakit untuk selalu memberikan pelayanan yang bermutu bagi pasien. Rumah sakit saat ini berlomba-lomba untuk meningkatkan mutu pelayanan untuk merebut pangsa pasar.

2. Rumah sakit pesaing

Letak Rumah Sakit Surabaya berada di tempat yang strategis yaitu di jalan Ahmad Yani. Di sekitar Rumah Sakit Surabaya terdapat banyak rumah sakit-rumah sakit pesaing seperti Rumah Sakit Bhayangkara H.S. Samsoeri Mertojoso, Rumah Sakit Dr. Ramelan, Rumah Sakit Darmo, dan Rumah Sakit Mitra Keluarga. Rumah sakit pesaing tersebut mempunyai pelayanan yang setara dengan Rumah Sakit Surabaya. Selain rumah sakit, di sekitar Rumah Sakit Surabaya juga terdapat banyak klinik.

3. Teknologi

Perkembangan teknologi saat ini sangat pesat sehingga rumah sakit perlu mengikuti perkembangan yang ada terutama dalam hal teknologi kesehatan. Dengan adanya perkembangan teknologi ini memberikan dampak kepada masyarakat, mereka semakin mudah untuk mengakses pelayanan kesehatan yang ada di rumah sakit serta mereka akan semakin kritis dengan perubahan tersebut.

4. Jarak dan transportasi

Jarak dan transportasi dapat memengaruhi akses masyarakat dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan. Semakin mudah akses rumah sakit, kemungkinan masyarakat untuk datang menggunakan pelayanan kesehatan semakin mudah.

BAB IV

KONSEP *EXTERNAL SERVICE QUALITY*

Layanan merupakan serangkaian proses produksi dan konsumsi yang tidak dapat dipisahkan. Pelanggan sering aktif dalam proses produksi sehingga dianggap sebagai suatu yang kompleks. Penting untuk dipahami apa yang diinginkan pelanggan, ketika perusahaan mengerti apa yang dirasakan pelanggan maka perusahaan dapat mempengaruhi pelanggan sesuai dengan yang diinginkan perusahaan. Layanan adalah proses pengalaman subyektif tentang produksi dan konsumsi yang dilakukan secara bersama-sama termasuk interaksi yang terjadi antara pelanggan dan petugas. Interaksi antara pelanggan dan petugas memiliki dampak yang penting pada layanan yang dirasakan oleh pelanggan (Gronroos, 2007).

Service quality merupakan komponen penting dari persepsi pelanggan, karena ini mengandung informasi mengenai kualitas dan kepuasan pelanggan. *Service quality* dapat dilihat dari dua sudut pandang yaitu *internal service quality* dan *external service quality*.

External service quality digunakan untuk menilai kualitas dan kepuasan pelayanan dari sisi konsumen. Sedangkan *internal service quality* digunakan untuk menilai kualitas dan kepuasan pelayanan dari sisi karyawan (Kotler & Keller, 2016).

Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan supaya mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Pola konsumsi dangaya hidup pelanggan menuntut perusahaan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan menjadi hal utama yang diperhatikan oleh perusahaan, yang melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki perusahaan. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Pentingnya kualitas dapat dijelaskan dari dua sudut, yaitu dari sudut manajemen operasional dan manajemen pemasaran. Dilihat dari sudut pandang operasional, kualitas produk merupakan salah satu kebijaksanaan penting dalam meningkatkan daya saing produk yang harus memberi kepuasan kepada

konsumen melebihi atau paling tidak sama dengan kualitas produk pesaing (Nugraha et al., 2018).

Kualitas layanan merupakan persepsi pelanggan terhadap keunggulan layanan. Kualitas layanan merupakan hasil dari membandingkan harapan dan persepsi dari layanan. Persepsi yang baik bila pelanggan memiliki pengalaman yang baik dan puas terhadap layanan. Peningkatan kualitas tanpa mendefinisikan dari apa yang dirasakan oleh pelanggan hanya akan memperoleh hasil yang terbatas.

Dalam *service quality* bahwa *external service quality* memiliki beberapa atribut yang dapat digunakan untuk menilai kualitas layanan yaitu (Kotler & Keller, 2016):

1. *Product* meliputi produk layanan yang dimiliki oleh perusahaan yang meliputi produk, sarana prasarana, fasilitas, tarif
2. *Organizational image* merupakan image perusahaan dibandingkan dengan pesaing
3. *Safety* merupakan keamanan layanan bagi konsumen

4. *Empaty* kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian, dan memahami kebutuhan pelanggan.
5. *Reliability* kemampuan memberikan layanan yang cepat, akurat, dan memuaskan
6. *Responsiveness* ketanggapan dalam memberikan layanan kepada pasien

Faktor yang dapat menentukan keberhasilan tingkat layanan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan kepada pelanggan yaitu (Lupiyoadi, 2001):

1. Menjaga dan memperhatikan pelanggan, pelanggan merasa bahwa petugas dan operasional dapat menyelesaikan masalah mereka
2. Spontanitas petugas ditunjukkan melalui bagaimana tindakan petugas membantu menyelesaikan masalah mereka.
3. Penyelesaian masalah, petugas yang berhubungan langsung dengan pelanggan harus memiliki kemampuan untuk menjalankan tugas berdasarkan prosedur yang ada

4. Perbaikan, bila terjadi kesalahan yang tidak diinginkan, perusahaan harus mempunyai petugas yang dapat menyiapkan usaha khusus untuk mengatasi masalah tersebut.

BAB V

KONSEP KEPUASAN PELANGGAN, LOYALITAS

A. Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler (2012), kepuasan merupakan tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan maka seseorang akan kecewa, apabila kinerja sesuai dengan harapan maka seseorang akan puas dan bila kinerja melebihi harapan maka seseorang akan sangat puas. Jadi kepuasan merupakan kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan.

Salah satu indikator terjadinya ketidakpuasan pasien terhadap layanan rumah sakit adalah adanya keluhan pasien baik keluhan terhadap pelayanan dokter, pelayanan perawat, pelayanan administrasi, maupun keluhan terhadap fasilitas yang ada di rumah

sakit (Supriyanto & Ernawaty, 2010). Adanya keluhan pasien terhadap layanan rumah sakit harus menjadi masukan bagi rumah sakit untuk menganalisis penyebab terjadinya ketidakpuasan. Semakin tinggi indeks kepuasan pasien terhadap layanan rumah sakit semakin tinggi baik kualitas yang diberikan oleh rumah sakit, begitu juga sebaliknya (Puryanti, 2021a)

B. Loyalitas

Secara harfiah loyal berarti setia, atau loyalitas dapat diartikan sebagai suatu kesetiaan. Kesetiaan ini diambil tanpa adanya paksaan, tetapi timbul dari kesadaran sendiri pada masa lalu. Usaha yang dilakukan untuk menciptakan kepuasan konsumen lebih cenderung mempengaruhi sikap konsumen. Sedangkan konsep loyalitas konsumen lebih menerangkan kepada perilaku pembelinya. Komitmen yang menyertai pembelian berulang tersebut adalah keadaan dimana konsumen tidak mau berpindah walaupun produk maupun jasa tersebut sedang langka dipasaran dan konsumen dengan sukarela merekomendasikan produk

maupun jasa tersebut kepada rekan, keluarga atau konsumen yang lain (Dewi, 2017).

Umumnya, pelanggan yang loyal akan melanjutkan penggunaan merek, sekalipun dihadapkan pada perubahan dan kemunculan berbagai alternatif merek lain yang menawarkan karakteristik lebih unggul. Pelanggan adalah orang yang membeli barang atau jasa yang disediakan oleh produsen. Pelanggan dibagi menjadi dua yaitu pelanggan internal dan pelanggan eksternal. Pelanggan internal adalah pelanggan yang berasal dari karyawan rumah sakit sedangkan pelanggan eksternal adalah pasien yang memanfaatkan pelayanan rumah sakit. Pelanggan eksternal dikelompokkan menjadi (Supriyanto & Ernawaty, 2010):

1. *Suspect* yaitu pelanggan yang pernah mengenal atau pelanggan yang mengenal keberadaan rumah sakit.
2. *Prospect*, pelanggan potensial yang telah mengenal pelayanan rumah sakit lebih dalam karena pelanggan tersebut pernah datang ke rumah sakit tetapi bukan untuk memanfaatkan pelayanan rumah sakit.

3. *First time customer* yaitu pelanggan yang memanfaatkan pelayanan rumah sakit untuk pertama kalinya.
4. *Repeat customer* yaitu pelanggan pernah melakukan pembelian ulang terhadap pelayanan rumah sakit.
5. Konsumen loyal yaitu pelanggan yang menggunakan ulang pelayanan rumah sakit. Pelanggan loyal dapat dibedakan menjadi :
 - a. *Client* yaitu provider memikirkan bahwa pasien adalah makhluk bio-psiko-sosial-budaya.
 - b. *Member* yaitu pelanggan yang sering memanfaatkan pelayanan rumah sakit dan sudah menjadi member rumah sakit.
 - c. *Advokasi* yaitu pelanggan yang bersedia menyarankan kepada orang lain untuk menggunakan pelayanan rumah sakit.
 - d. *Partner* yaitu pelanggan yang sudah loyal terhadap rumah sakit dan bersedia membela rumah sakit apabila rumah sakit sedang menghadapi masalah.

C. Tingkatan loyalitas

Ada lima tingkatan brand loyalty atau tingkatan loyalitas konsumen terhadap suatu merek. Tingkatan ini dimulai dari yang paling rendah, yakni switcher, hingga paling tinggi, yaitu committed buyer (Kotler & Keller, 2016).



Gambar 1 Tingkatan Loyalitas Pelanggan

1. *Switcher* atau *price buyer*

Tingkatan ini merupakan tingkatan paling dasar dari lima tingkatan yang ada. Konsumen yang berada di level ini bukanlah target utama dari rumah sakit. Konsumen jenis ini bukan termasuk pembeli yang loyal, bahkan cenderung tidak setia karena siap berpindah ke lainnya begitu ada penawaran yang lebih menarik. Yang

mereka kejar bukan brand. Yang mereka kejar adalah layanan yang memberikan benefit paling besar kepadanya, salah satu contohnya produk yang menawarkan harga yang paling kompetitif.

2. Habitual buyer

Pembeli yang berada pada tingkatan ini membeli produk berdasarkan kebiasaan yaitu memperhitungkan pola pembelian aktual pelanggan yang mengarah pada perilaku kebiasaan. Mereka membeli karena merasa puas atau minimal tidak kecewa oleh produk dan layanan kalian pada pembelian sebelumnya. Selama tidak ada hal yang fatal, konsumen jenis ini akan tetap setia pada layanan. Menurut tingkatan ini beralih ke produk lain tentu membutuhkan effort yang lebih besar. Apabila mereka ingin beralih mereka harus melakukan pengamatan kualitas, review dari konsumen lain, melakukan perhitungan, hingga menumbuhkan kepercayaan terhadap produk yang belum dikenal.

3. Satisfied buyer

Pembeli yang berada di tingkatan ini sebenarnya sudah termasuk konsumen yang loyal pada produk. pengukuran kepuasan merupakan indikator untuk mengetahui puas atau tidak seorang pelanggan terhadap produk ataupun jasa yang ditawarkan. Apabila pelanggan merasa puas maka kecil kemungkinan untuk pelanggan berpindah pada produk maupun jasa merek lain. Namun demikian, kemungkinan untuk beralih ke produk lain masih terbuka, meskipun kemungkinan tersebut tidak besar. Selain itu, pembeli di tingkatan ini mungkin saja berfikir bahwa beralih ke produk lain justru merugikan mereka. Jika mereka memutuskan untuk beralih ke produk lain, setidaknya mereka memerlukan biaya peralihan atau *switching cost* berupa uang, waktu, usaha, resiko kinerja, dan kepercayaan yang sudah dibangun. Tentu hal tersebut bukanlah konsekuensi yang murah.

Fenomena ini disadari betul oleh kompetitor. Para kompetitor biasanya menanggung biaya peralihan tersebut dengan memberikan iming-iming berbagai benefit yang sangat besar kepada satisfied buyer. Biaya

tersebut mereka anggap sebagai biaya kompensasi yang harus dibayar sehingga pembeli mau mencoba produk yang mereka lancarkan.

4. Liking the brand

Tingkatan selanjutnya adalah *liking the brand* atau menyukai *brand*. Kesukaan, kepercayaan, perasaan hormat atau bersahabat dengan merek menciptakan kehangatan dan kedekatan yang dirasakan pelanggan, sehingga akan memupuk loyalitas pelanggan karena pelanggan memiliki hubungan yang intim terkait dengan perasaan yang dirasakan selama menggunakan produk ataupun jasa dari merek bersangkutan. Pembeli yang berada pada tingkatan ini adalah konsumen pilihan yang benar-benar menyukai produk layanan yang ada. Pada tingkatan ini, konsumen telah memiliki ikatan emosional yang kuat. Kesukaan konsumen bisa saja didasari oleh asosiasi yang terbentuk, misalnya pengalaman dalam menggunakan produk, kualitas yang memenuhi ekspektasi, dan simbol. Meskipun demikian, perasaan suka tersebut sulit diidentifikasi secara spesifik karena perasaan tersebut merupakan hasil

akumulasi dari berbagai sebab. Para konsumen yang berada di level ini bisa dikatakan telah menjadi sahabat.

5. *Committed buyer*

Pembeli yang berada pada tingkatan ini merupakan pembeli yang paling setia dan tumbuh rasa bangganya. Pengukuran komitmen melibatkan interaksi antara pelanggan dengan produk dalam hal ini, mengarah pada terciptanya dorongan untuk menceritakan atau merekomendasikan produk dari merek yang digunakan pelanggan pada orang lain sehingga dengan menceritakan atau bahkan merekomendasikan produk ataupun jasa dari merek tertentu ke orang lain akan membuat pelanggan berkomitmen atas apa yang di ceritakannya kepada orang lain dan akan mempengaruhi loyalitasnya. Komitmen pelanggan untuk menciptakan pembelian berulang di dalam sebuah hubungan dengan perusahaan. Keinginan untuk menjadi pembeli ulang. Keinginan pelanggan untuk merekomendasikan perusahaan kepada orang lain. Dimana konsumen melakukan komunikasi dari mulut ke mulut (word of

mouth) berkenan dengan produk tersebut. Daya tahan pelanggan untuk berpindah kepada pesaing yaitu konsumen menolak untuk menggunakan produk atau jasa alternatif yang ditawarkan oleh pesaing.

BAB VI

PROSES PEMECAHAN MASALAH

A. Metode Pemecahan Masalah

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif analitik dengan rancang bangun penelitian ini adalah *cross sectional* yaitu variabel penelitian dilakukan pengukuran hanya sekali dalam satu waktu tertentu. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner dengan metode *likert's summated rating* pada pertanyaan *external service quality*

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Surabaya. Waktu kegiatan penelitian ini akan dilakukan pada Bulan November 2022 – Februari 2023. Populasi yang digunakan dalam penelitian adalah rata-rata pasien rawat inap dalam satu bulan di Rumah Sakit Surabaya sebesar 853 orang. Sampel penelitian ini adalah pasien di Rumah Sakit Surabaya pada bulan Desember 2022.

Berdasarkan rumus tersebut maka didapatkan besar sampel dalam penelitian ini sebanyak 365 pasien.

Teknik pengambilan sampel dilakukan secara *simple random sampling* dengan kriteria pasien :

1. Bersedia untuk menjadi responden dan diwawancarai
2. Sadar dan mampu berkomunikasi dengan baik

Data primer yang telah diperoleh dan terkumpul diperiksa untuk memastikan semua item pertanyaan dalam kuesioner telah terjawab semua. Data diolah dengan program komputer dan dianalisis sebagai berikut:

a. *Editing*

Kegiatan memeriksa kembali kebenaran dan kelengkapan data yang diperoleh atau dikumpulkan, seperti konsistensi pengisian setiap jawaban kuisisioner, kelengkapan pengisian dan kesalahan pengisian. Pengecekan isian kuisisioner (kelengkapan, kejelasan, relevan dan kuisisioner) ini dilakukan di lapangan agar dapat ditelusuri kembali kepada responden yang bersangkutan.

b. *Coding*

Kegiatan pemberian kode numerik (angka) dengan data yang terdiri dari beberapa kategorik untuk

mempermudah proses pemasukan dan pengolahan data selanjutnya. Pemberian kode ini sangat penting bila pengolahan dan analisa data menggunakan komputer.

c. Entry

Daftar pertanyaan yang telah dilengkapi dengan pengkodean jawaban selanjutnya diproses atau dimasukkan dengan menggunakan program SPSS sehingga data siap untuk dilakukan analisis.

Tahapan analisis data sebagai berikut :

a. Analisis Univariat

Analisis univariat digunakan untuk mengetahui gambaran karakteristik responden, berdasarkan hasil penelitian tiap variabel *external service quality*, kepuasan dan loyalitas. Hasil dari data penelitian akan diolah dan disajikan dalam bentuk distribusi frekuensi.

b. Analisis Bivariat

Analisis bivariat adalah analisis data yang dilakukan untuk mencari pengaruh antara 2 variabel atau lebih yang diteliti. Peneliti menggunakan analisis regresi linear ganda. Analisis pengaruh langsung untuk mengetahui pengaruh antara *external service quality* terhadap kepuasan serta untuk mengetahui pengaruh

external service quality dan kepuasan terhadap loyalitas dengan melihat nilai p. Jika variabel mempunyai nilai $p > 0,05$ berarti tidak memiliki pengaruh, nilai $p < 0,05$ berarti memiliki pengaruh.

Sedangkan analisis pengaruh tidak langsung digunakan untuk mengetahui pengaruh *external service quality* terhadap loyalitas melalui kepuasan sebagai variabel antara dengan ketentuan apabila nilai beta secara tidak langsung $>$ nilai beta langsung

B. Kerangka Teoretis

Berdasarkan kajian teori bahwa faktor pasien dan faktor kualitas pelayanan rumah sakit akan memengaruhi kepuasan dan loyalitas pasien. Variabel *external service quality* yang terdiri dari *product, organizational image, safety, empathy, reliability, responsiveness* akan memengaruhi kepuasan dan loyalitas terhadap rumah sakit.

Faktor pasien yang terdiri dari jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan, pendapatan dan status pasien dapat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pasien untuk menggunakan pelayanan. Penelitian ini

akan fokus pada *external service quality*, kepuasan dan loyalitas pasien serta pengaruh *external service quality* terhadap kepuasan, pengaruh *external service quality* terhadap loyalitas dan pengaruh *external service quality* terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan. Sedangkan faktor lingkungan tidak diteliti.

BAB VII

***EXTERNAL SERVICE QUALITY* DALAM TINJAUAN TEORETIS DAN PRAKTIS**

A. Karakteristik Responden

1. Jenis Kelamin

Jenis kelamin responden dikelompokkan menjadi dua yaitu laki-laki dan perempuan yang dapat dilihat pada tabel 2 yaitu :

**Tabel 2. Jenis Kelamin Responden Rawat Inap di RS
Surabaya**

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	laki-laki	152	41,64%
2	Perempuan	213	58,36%
Total		365	100

Berdasarkan Tabel 2 dapat diketahui bahwa sebagian besar pasien yang memanfaatkan pelayanan Rawat Inap di RS Surabaya adalah perempuan yaitu sebesar 58,36%

2. Umur

Karakteristik responden berdasarkan umur dikelompokkan menjadi lima kelompok umur yang dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3. Umur Responden Rawat Inap di RS. Surabaya

No.	Umur	Jumlah	Persentase (%)
1	18 - 25 Tahun	112	30,68%
2	26 - 35 Tahun	110	30,14%
3	36 - 45 Tahun	50	13,70%
4	46 - 55 Tahun	42	11,51%
5	> 55 Tahun	51	13,97%
	Total	365	100,0

Umur pasien dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi lima kategori berdasarkan pada Depkes RI (2009). Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui bahwa pasien yang memanfaatkan pelayanan rawat inap di RS. Surabaya yang paling banyak berada pada kelompok umur 18 - 25 tahun (30,68%) dan yang terkecil adalah kelompok umur 46 - 55 tahun yaitu sebesar 11,51%.

Jadi pasien rawat inap di RS. Surabaya masih dalam kelompok usia produktif.

3. Pendidikan

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan dikelompokkan menjadi empat yaitu pendidikan tidak tamat/ SD, SMP, SMA, dan Perguruan Tinggi yang dapat dilihat pada tabel 4.

**Tabel 4. Pendidikan Responden Rawat Inap di RS.
Surabaya**

No.	Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1	Tidak sekolah / SD	0	0,0
2	SMP	3	0,8
3	SMA	175	48,0
4	PT	187	51,2
Total		365	100,0

Berdasarkan Tabel 4 dapat diketahui bahwa pasien yang memanfaatkan pelayanan Rawat Inap di RS. Surabaya yang terbanyak adalah lulusan perguruan tinggi yaitu sebesar 51,2% dan lulusan Sekolah

Menengah Atas (SMA) yaitu sebesar 48,0%. Jadi rata-rata responden memiliki kategori tingkat pendidikan tinggi dan menengah.

4. Pekerjaan

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dikelompokkan menjadi lima yaitu tidak bekerja, wiraswasta, PNS, karyawan swasta, dan lain-lain yang dapat dilihat pada tabel 5.

Tabel 5. Pekerjaan Responden Rawat Inap di RS. Surabaya tahun 2020

No.	Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
1	Tidak bekerja	17	4,7
2	Wiraswasta	60	16,4
3	PNS	23	6,3
4	Kary. Swasta	185	50,7
5	lain-lain	80	21,9
Total		365	100,0

Berdasarkan tabel 5 dapat diketahui bahwa pasien yang memanfaatkan pelayanan rawat inap di RS.

Surabaya yang terbanyak adalah sebagai karyawan swasta yaitu sebesar 50,7%. sedangkan persentase yang paling kecil adalah tidak bekerja yaitu sebesar 4,7%.

5. Pendapatan Keluarga

Karakteristik berdasarkan pendapatan keluarga dikelompokkan menjadi tiga tingkatan yaitu pendapatan rendah (\leq UMR Kota Surabaya Rp 4.375.000), pendapatan sedang ($>$ UMR Kota Surabaya Rp 4.375.000-Rp 6.000.000), dan pendapatan tinggi ($>$ Rp 6.000.000).

Tabel 6. Pendapatan Keluarga Responden Rawat Inap RS. Surabaya

No.	Pendapatan Keluarga	Jumlah	Persentase (%)
1	Pendapatan rendah (\leq UMR Kota Surabaya Rp 4.375.000)	235	64,4
2	Pendapatan sedang ($>$ UMR Kota Surabaya Rp 4.375.000-Rp 6.000.000)	83	22,7
3	Pendapatan tinggi ($>$ Rp 6.000.000)	47	12,9
Total		365	100,0

Berdasarkan tabel 6 dapat diketahui bahwa pendapatan keluarga responden yang memanfaatkan pelayanan rawat inap di RS. Surabaya yang terbanyak adalah pendapatan \leq UMR Kota Surabaya Rp 4.375.000 yaitu sebanyak 64,4% dan pendapatan antara $>$ Rp. 6.000.000,- yaitu sebesar 12,9%. Jadi dapat disimpulkan bahwa ekonomi responden RS. Surabaya berasal dari keluarga menengah ke bawah

6. Kepesertaan Asuransi

Karakteristik responden berdasarkan kepesertaan asuransi dibedakan berdasarkan kepesertaan asuransi BPJS, asuransi lain, dan pasien umum (tidak menggunakan asuransi) yang dapat dilihat pada tabel 7.

Tabel 7. Kepesertaan Asuransi Responden Rawat Inap di RS. Surabaya

No.	Kepesertaan Asuransi	Jumlah	Persentase (%)
1	BPJS	257	70,41
2	Asuransi lain	95	26,03
3	Umum	13	3,56
Total		365	100,0

Berdasarkan tabel 7 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden yang memanfaatkan pelayanan rawat inap di RS. Surabaya merupakan pasien BPJS yaitu sebesar 70,41% untuk pasien umum sebesar 3,56%.

B. *External Service Quality*

Service quality merupakan komponen penting dari persepsi pelanggan, karena ini mengandung informasi mengenai kualitas dan kepuasan pelanggan. *Service quality* dapat dilihat dari dua sudut pandang yaitu *internal service quality* dan *external service quality*. *External service quality* digunakan untuk menilai kualitas dan kepuasan pelayanan dari sisi konsumen. Sedangkan *internal service quality* digunakan untuk menilai kualitas dan kepuasan pelayanan dari sisi karyawan (Kotler & Keller, 2016). Berikut merupakan komponen *external service quality* yang meliputi (1) *product*, (2) *organizational image*, (3) *safety*, (4) *empathy*, (5) *reliability*, (6) *responsiveness*

1. Product

Product rawat inap merupakan gambaran produk layanan yang dimiliki oleh Rumah Sakit Surabaya yang meliputi kelengkapan pelayanan rawat inap, fasilitas, dan kebersihan di ruangan sebagaimana pada tabel 8.

Tabel 8. *Product* Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Surabaya

No	<i>Product</i>	STB	TB	B	SB	<i>Means</i>	<u>Ket.</u>
		n	n	n	n		
		%	%	%	%		
1	<u>Fasilitas ruangan</u>	0	2	16	347	3,94	<u>Baik</u>
		0	0,5	4,4	95,1		
2	<u>Kebersihan ruangan</u>	0	2	9	354	3,96	<u>Baik</u>
		0	0,5	2,5	97,0		
3	<u>Kelengkapan pelayanan rawat inap</u>	0	0	15	350	3,95	<u>Baik</u>
		0	0	4,1	95,9		
4	<u>Kelengkapan tenaga dokter</u>	0	0	15	350	3,95	<u>Baik</u>
		0	0	4,1	95,9		
<i>Means</i>						3,95	<u>Baik</u>

Berdasarkan tabel 8 diketahui bahwa penilaian pasien terhadap *product* pelayanan yang ada di rawat Inap Rumah Sakit Surabaya sudah baik dengan semua nilai *means* lebih dari 3,20. Meskipun secara keseluruhan telah dinilai baik, tetapi masih ada 2

responden yang menilai tidak baik pada fasilitas dan kebersihan ruangan.

2. Organizational Image

Organizational image merupakan *image* Rawat Inap Rumah Sakit Surabaya dibandingkan dengan rumah sakit pesaing yang ada di sekitar Rumah Sakit Surabaya. *Organizational image* yang diteliti meliputi reputasi dokter, perawat, fasilitas pelayanan, dan kepercayaan pasien terhadap Rumah Sakit Surabaya. Hasil penilaian responden dapat dilihat pada tabel 9.

Tabel 9. Organizational Image Rawat Inap di Rumah Sakit Surabaya

No	<i>Organizational Image</i>	STB	TB	B	SB	<i>Means</i>	<i>Ket.</i>
		n	n	n	n		
		%	%	%	%		
1	Reputasi fasilitas rumah sakit	0	0	0	365	3,98	Baik
		0	0	0	100		
2	Reputasi dokter dalam memberikan pelayanan	0	0	9	356	3,97	Baik
		0	0	2,5	97,5		
3	Reputasi perawat dalam memberikan pelayanan	2	3	31	329	3,88	Baik
		0,5	0,8	8,5	90,1		
4	Kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit	0	0	1	364	3,99	Baik
		0	0	0,3	99,7		
<i>Means</i>						3,96	Baik

Berdasarkan tabel 9 diketahui bahwa secara keseluruhan *organizational image* Rawat Inap Rumah Sakit Surabaya dibandingkan dengan rumah sakit pesaing sudah baik dengan nilai *means* lebih dari 3,20. Meskipun secara keseluruhan *organizational image* Rawat Inap Rumah Sakit Surabaya telah dinilai baik, tetapi masih ada 3 responden yang menilai tidak baik dan 2 responden menilai sangat tidak baik pada reputasi perawat dalam memberikan pelayanan.

3. Safety

Safety merupakan keamanan layanan bagi konsumen. *Safety* yang diteliti meliputi keamanan yang dirasakan oleh pasien terkait informasi yang diberikan dokter, tindakan dokter, tindakan perawat selama Rawat Inap Rumah Sakit Surabaya. Hasil penilaian responden dapat dilihat pada tabel 10.

Tabel 10. *Safety* Rawat Inap di Rumah Sakit Surabaya

No	<i>Safety</i>	STB	TB	B	SB	<i>Means</i>	Ket.
		n	n	n	n		
		%	%	%	%		
1	Informasi tindakan yang diberikan dokter	0	0	7	358	3,98	Baik
		0	0	1,9	98,1		
2	Pasien merasa aman dengan tindakan yang diberikan dokter	0	0	7	358	3,98	Baik
		0	0	1,9	98,1		
3	Pasien merasa aman dengan tindakan yang diberikan perawat	0	1	6	358	3,97	Baik
		0	0,3	1,6	98,1		
<i>Means</i>						3,96	Baik

Berdasarkan tabel 10 diketahui bahwa secara keseluruhan *safety* Rawat Inap Rumah Sakit Surabaya sudah baik dengan nilai *means* lebih dari 3,20. Meskipun secara keseluruhan *safety* Rawat Inap Rumah Sakit Surabaya telah dinilai baik, tetapi masih ada 1 responden yang menilai tidak baik terkait rasa aman pada Tindakan yang dilakukan perawat selama Rawat Inap Rumah di Sakit Surabaya.

4. Reliability

Reliability kemampuan memberikan layanan yang cepat, akurat, dan memuaskan pada pasien. *Reliability* yang diteliti meliputi keamanan yang dirasakan oleh

pasien terkait ketepatan waktu dokter visite, ketrampilan perawat, dan prosedur Rawat Inap di Rumah Sakit Surabaya. Hasil penilaian responden dapat dilihat pada tabel 11.

Tabel 11. *Reliability* Rawat Inap di Rumah Sakit Surabaya

No	<i>Reliability</i>	STB	TB	B	SB	<i>Means</i>	<u>Ket.</u>
		n	n	n	n		
		%	%	%	%		
1	<u>Dokter tepat waktu</u>	1	14	2	348	3,94	<u>Baik</u>
		0,3	3,8	0,5	95,3		
2	<u>Perawat terampil</u>	0	1	8	356	3,97	<u>Baik</u>
		0	0,3	2,2	97,5		
3	<u>Prosedur pelayanan mudah dan tidak berbelit-belit</u>	1	3	18	343	3,92	<u>Baik</u>
		0,3	0,8	4,9	94,0		
<i>Means</i>						3,94	<u>Baik</u>

Berdasarkan tabel 11 diketahui bahwa secara keseluruhan *reliability* Rawat Inap Rumah Sakit Surabaya sudah baik dengan nilai *means* lebih dari 3,20. Meskipun secara keseluruhan *reliability* Rawat Inap Rumah Sakit Surabaya telah dinilai baik, tetapi masih ada responden yang menilai tidak baik. Pada ketepatan waktu visite dokter masih ada 1 responden yang menyatakan sangat tidak baik dan 14 responden menyatakan tidak baik. Pada ketrampilan perawat masih ada 1 responden yang menyatakan tidak baik.

Sedangkan untuk prosedur pelayanan rawat inap ada 1 responden yang menyatakan sangat tidak baik dan 3 responden menyatakan tidak baik.

5. Emphaty

Emphaty kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian, dan memahami kebutuhan pelanggan. *Emphaty* yang diteliti meliputi kesediaan dokter dan perawat mendengarkan keluhan pasien, kesediaan dokter menenangkan rasa cemas dan selalu memberikan semangat kesembuhan pada pasien. Hasil penilaian *emphaty* dapat dilihat pada tabel 12.

Tabel 12. *Empathy* Petugas Rawat Inap di Rumah Sakit Surabaya

No	<i>Empathy</i>	STB	TB	B	SB	<i>Means</i>	Ket.
		n	n	n	n		
		%	%	%	%		
1	Dokter mendengarkan keluhan pasien	0	2	16	347	3,94	Baik
		0	0,5	4,4	95,1		
2	Dokter berusaha menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang di derita	1	1	18	345	3,93	Baik
		0,3	0,3	4,9	94,5		
3	Dokter memberikan dorongan semangat supaya cepat sembuh	0	0	12	353	3,96	Baik
		0	0	3,3	96,7		
4	Perawat mendengarkan keluhan pasien dengan baik	0	2	6	357	3,97	Baik
		0	0,5	1,6	97,8		
<i>Means</i>						3,95	Baik

Berdasarkan tabel 12 diketahui bahwa secara keseluruhan *emphaty* petugas di Rawat Inap Rumah Sakit Surabaya sudah baik dengan nilai *means* lebih dari 3,20. Meskipun secara keseluruhan *emphaty* petugas di Rawat Inap Rumah Sakit Surabaya telah dinilai baik, tetapi masih ada responden yang menilai tidak baik. 1 responden menilai kesediaan dokter mendengarkan keluhan masih tidak baik. 2 responden menilai kesediaan perawat mendengarkan keluhan masih tidak baik.

6. Responsivness

Responsiveness merupakan ketanggapan petugas dalam memberikan layanan kepada pasien di Rawat Inap Rumah Sakit Surabaya. *Responsiveness* yang diteliti meliputi ketanggapan dan kecepatan pelayanan dokter dan perawat selama di Rawat Inap Rumah Sakit Surabaya. Penilaian *responsiveness* dapat dilihat pada tabel 13.

Tabel 13. Responsivness Petugas Rawat Inap di Rumah Sakit Surabaya

No	<u>Responsivness</u>	STB	TB	B	SB	Means	<u>Ket.</u>
		n	n	n	n		
		%	%	%	%		
1	<u>Dokter tanggap dengan kebutuhan pasien</u>	2	1	10	352	3,95	<u>Baik</u>
		0,5	0,3	2,7	96,4		
2	<u>Perawat tanggap dengan kebutuhan pasien</u>	0	3	8	354	3,96	<u>Baik</u>
		0	0,8	2,2	97,0		
3	<u>Kecepatan perawat untuk memberi bantuan saat diperlukan</u>	0	1	6	358	3,97	<u>Baik</u>
		0	0,3	1,6	98,1		
4	<u>Kecepatan dokter dalam menangani keluhan</u>	2	1	10	352	3,95	<u>Baik</u>
		0,5	0,3	2,7	96,4		
<i>Means</i>						3,96	<u>Baik</u>

Berdasarkan tabel 13 diketahui bahwa secara keseluruhan *responsiveness* petugas di Rawat Inap

Rumah Sakit Surabaya sudah baik dengan nilai *means* lebih dari 3,20. Meskipun secara keseluruhan *responsiveness* petugas di Rawat Inap Rumah Sakit Surabaya telah dinilai baik, tetapi masih ada responden yang menilai tidak baik. Pada ketanggapan dan kecepatan dokter dalam menangani keluhan pasien, ada 2 responden menilai sangat tidak baik dan 1 responden menilai tidak baik. Pada ketanggapan perawat, 3 responden menilai tidak baik. Sedangkan kecepatan dalam menangani keluhan pasien, ada 1 responden menilai tidak baik.

C. Kepuasan

Kepuasan merupakan tingkat kepuasan seseorang setelah menerima pelayanan yang diberikan selama Rawat Inap Rumah Sakit Surabaya. Kepuasan yang diteliti meliputi kepuasan responden terhadap fasilitas, pelayanan dokter, pelayanan perawat, dan prosedur rumah sakit. Hasil kepuasan responden dapat dilihat pada tabel 14.

Tabel 14. Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Surabaya

No	Kepuasan	STP	TP	P	SP	Means	Ket.
		n	n	n	n		
		%	%	%	%		
1	Fasilitas rumah sakit	1	2	11	351	3,95	Puas
		0,3	0,5	3,0	96,2		
2	Pelayanan dokter	1	1	5	358	3,97	Puas
		0,3	0,3	1,4	98,1		
3	Pelayanan perawat	0	1	8	358	3,97	Puas
		0	0,3	2,2	97,5		
4	Prosedur rumah sakit	0	21	18	326	3,82	Puas
		0	5,7	4,9	89,3		
<i>Means</i>						3,93	Puas

Berdasarkan tabel 14 diketahui bahwa secara keseluruhan kepuasan responden selama menjalani perawatan di Rawat Inap Rumah Sakit Surabaya sudah puas dengan nilai *means* lebih dari 3,20. Meskipun secara keseluruhan menyatakan puas di Rawat Inap Rumah Sakit Surabaya, tetapi masih ada responden yang menyatakan tidak puas. Pada fasilitas rumah sakit, ada 1 responden menilai sangat tidak puas dan 2 responden menilai tidak puas. Pada pelayanan dokter, 1 responden menyatakan sangat tidak puas dan tidak puas. Pada pelayanan perawat masih ada 1 responden menilai tidak puas, sedangkan untuk prosedur rumah sakit ada 21 responden yang menyatakan tidak puas.

D. Loyalitas

Loyalitas dapat diartikan sebagai suatu kesetiaan. Kesetiaan ini diambil tanpa adanya paksaan, tetapi timbul dari kesadaran sendiri. Ada lima tingkatan brand loyalty atau tingkatan loyalitas konsumen terhadap suatu merek. Tingkatan ini dimulai dari yang paling rendah hingga paling tinggi yakni *switcher*, *habitual buyer*, *satisfied buyer*, *likes the brand*, dan *committed buyer*. Penilaian loyalitas dapat dilihat pada tabel 15.

Tabel 15. Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Surabaya

No	Loyalitas	STI	TI	I	SI	Means	Ket.
		N	n	n	n		
		%	%	%	%		
1	Kesediaan memilih layanan yang sama di rumah sakit	2	2	1	360	3,97	Loyal
		0,5	0,5	0,3	98,6		
2	Kesediaan memilih layanan yang lain di rumah sakit	2	2	1	360	3,97	Loyal
		0,5	0,5	0,3	98,6		
3	Tetap memilih layanan di rumah sakit meskipun tarif mengalami kenaikan	2	37	205	123	3,21	Loyal
		0,5	10,1	56,2	33,7		
4	Tidak pindah ke rumah sakit lain yang memiliki layanan lebih lengkap	2	37	205	123	3,21	Loyal
		0,5	10,1	56,2	33,7		
5	Kesediaan merekomendasikan layanan kepada teman	1	0	1	363	3,98	Loyal
		0,3	0	0,3	99,5		
6	Kesediaan merekomendasikan layanan kepada keluarga	1	0	1	363	3,98	Loyal
		0,3	0	0,3	99,5		
7	Tetap setia meski mendapatkan tawaran lain yang lebih bagus terkait fasilitas, tarif, layanan	2	57	185	123	3,16	Kurang loyal
		0,5	15,6	50,7	33,7		
<i>Means</i>						3,64	Loyal

Berdasarkan tabel 15 diketahui bahwa secara keseluruhan loyalitas responden terhadap perawatan di Rawat Inap Rumah Sakit Surabaya sudah loyal dengan nilai *means* lebih dari 3,20. Sedangkan untuk tingkatan loyalitas responden mulai dari yang paling rendah hingga paling tinggi yakni *switcher*, *habitual buyer*, *satisfied buyer*, *likes the brand*, dan *committed buyer* dapat disimpulkan bahwa tingkatan loyalitas responden di Rawat Inap Rumah Sakit Surabaya masih pada tingkatan keempat yaitu di tingkat *likes the brand*. Loyalitas responden masih belum mencapai tingkatan tertinggi yaitu *committed buyer*.

E. Analisis Pengaruh *External Service Quality* dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Rawat Inap Rumah Sakit Surabaya

Analisis pengaruh *external service quality* yang terdiri dari *product*, *organizational image*, *safety*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, sebagai variabel bebas dan kepuasan sebagai variabel antara terhadap loyalitas sebagai variabel terikat di rawat inap Rumah

Sakit Surabaya dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda.

1. Analisis pengaruh secara langsung

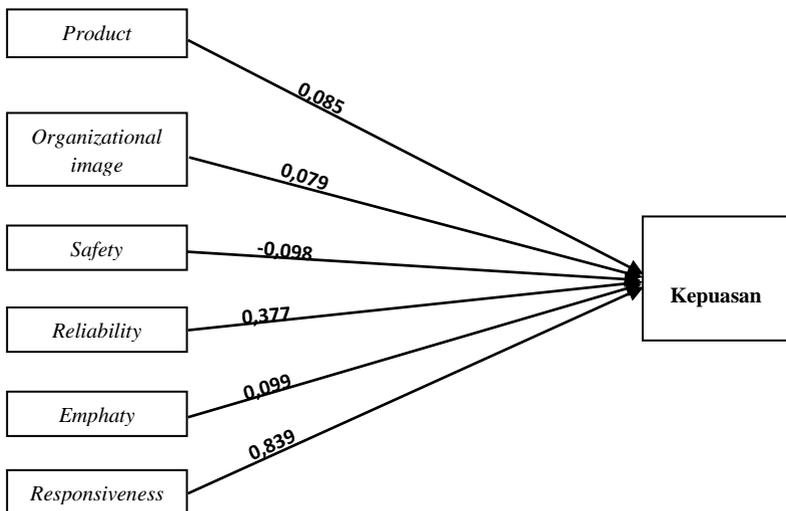
Analisis pengaruh langsung dilakukan untuk mengetahui pengaruh antara *external service quality* terhadap kepuasan serta untuk mengetahui pengaruh *external service quality* dan kepuasan terhadap loyalitas dengan melihat nilai p. Jika variabel mempunyai nilai $p > 0,05$ berarti tidak memiliki pengaruh, nilai $p < 0,05$ berarti memiliki pengaruh. Nilai beta digunakan untuk melihat kekuatan pengaruh antar variabel.

Tabel 16 Hasil Analisis Pengaruh *External Service Quality* Terhadap Kepuasan di Rawat Inap Rumah Sakit Surabaya

No.	<i>External Service Quality</i>	Kepuasan			
		Sig	Beta	Keterangan	RSquare
1	<i>Product</i>	0,000	0,085	Signifikan	0,886
2	<i>Organizational image</i>	0,004	0,079	Signifikan	
3	<i>Safety</i>	0,015	-0,098	Signifikan	
4	<i>Reliability</i>	0,000	0,377	Signifikan	
5	<i>Emphaty</i>	0,001	0,099	Signifikan	
6	<i>Responsiveness</i>	0,000	0,839	Signifikan	

Berdasarkan tabel 16 pada hasil uji regresi linier berganda diketahui bahwa variabel *external service quality* yang terdiri dari *product*, *organizational image*,

safety, empathy, reliability, responsiveness memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan rawat inap di Rumah Sakit Surabaya. *Responsiveness* memiliki pengaruh lebih kuat terhadap kepuasan dibandingkan dengan *product, organizational image, safety, empathy, reliability* dengan nilai Beta=0,839. Berdasarkan nilai R Square yang diperoleh sebesar 0,886 maka dapat disimpulkan bahwa kontribusi pengaruh *external service quality* terhadap kepuasan sebesar 88,6%. Apabila digambarkan dalam bentuk diagram dapat dilihat pada gambar 3



Gambar 3 Diagram Hasil Analisis Pengaruh *External Service Quality* Terhadap Kepuasan di Rawat Inap Rumah Sakit Surabaya

Tabel 17 Hasil Analisis Pengaruh *External Service Quality* dan Kepuasan Terhadap Loyalitas di Rawat Inap Rumah Sakit Surabaya

No.	Variabel	Loyalitas			R Square
		Sig	Beta	Keterangan	
1	<i>External Service Quality</i>	0,032	0,154	Signifikan	0,299
2	Kepuasan	0,000	0,389	Signifikan	

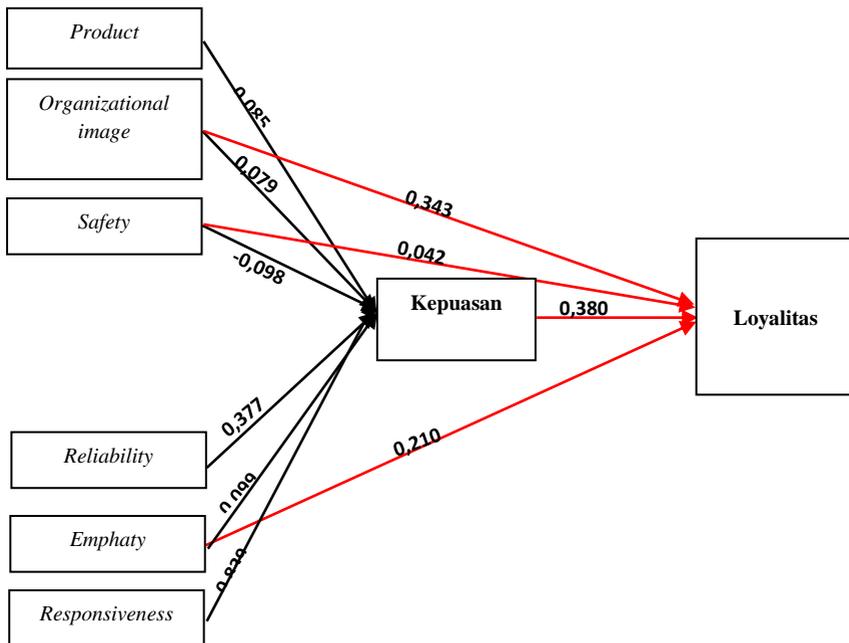
Berdasarkan tabel 17 dilakukan uji regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh secara keseluruhan variabel *external service quality* dan kepuasan terhadap loyalitas. *external service quality* dan kepuasan sama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien rawat inap di Rumah Sakit Surabaya. Kepuasan memiliki pengaruh lebih kuat terhadap loyalitas pasien dibandingkan dengan kualitas pelayanan.

Tabel 18 Hasil Analisis Pengaruh *External Service Quality* dan Kepuasan Terhadap Loyalitas di Rawat Inap Rumah Sakit Surabaya

No.	Variabel	Loyalitas			R Square
		Sig	Beta	Keterangan	
1	<i>Product</i>	0,581	-0,032	Tidak signifikan	0,140
2	<i>Organizational image</i>	0,000	0,343	Signifikan	
3	<i>Safety</i>	0,002	0,042	Signifikan	
4	<i>Reliability</i>	0,159	-0,131	Tidak signifikan	
5	<i>Empathy</i>	0,014	0,210	Signifikan	
6	<i>Responsiveness</i>	0,565	-0,100	Tidak signifikan	
7	<i>Kepuasan</i>	0,009	0,380	Signifikan	

Berdasarkan tabel 18 dilakukan uji regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh variabel *external service quality* yang terdiri dari *product*, *organizational image*, *safety*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness* dan kepuasan terhadap loyalitas. Variabel yang memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien rawat inap di Rumah Sakit Surabaya yaitu *organizational image*, *safety*, *empathy*, dan kepuasan. Kepuasan memiliki pengaruh lebih kuat terhadap loyalitas dibandingkan dengan variabel lain dengan nilai $\beta = 0,380$. Sedangkan *product*, *reliability*, *responsiveness* tidak memiliki pengaruh terhadap loyalitas pasien. Berdasarkan nilai R Square yang

diperoleh sebesar 0,146 maka dapat disimpulkan bahwa kontribusi pengaruh *external service quality* dan kepuasan terhadap loyalitas sebesar 14,6%. Apabila digambarkan dalam bentuk diagram dapat dilihat pada gambar 4



Gambar 4 Diagram Hasil Analisis Pengaruh *External Service Quality* dan Kepuasan Terhadap Loyalitas di Rawat Inap Rumah Sakit Surabaya

2. Analisis pengaruh secara tidak langsung

Analisis pengaruh tidak langsung digunakan untuk mengetahui pengaruh *external service quality* yang berpengaruh terhadap loyalitas yaitu *organizational image*, *safety*, *empathy*, *reliability* melalui kepuasan sebagai variabel antara dengan melihat besarnya nilai beta yang dapat dilihat pada tabel 19

Tabel 19 Hasil Analisis Pengaruh *External Service Quality* Terhadap Loyalitas melalui Kepuasan di Rawat Inap Rumah Sakit Surabaya

No.	Variabel	Nilai Beta			Keterangan
		Langsung	Tidak langsung	Total	
1	<i>Organizational image</i>	0,343	0,030	0,373	Signifikan
2	<i>Safety</i>	0,042	-0,037	0,005	Tidak Signifikan
3	<i>Emphaty</i>	0,210	0,038	0,248	Signifikan

Berdasarkan tabel 19 variabel *external service quality* yang memiliki pengaruh terhadap loyalitas yaitu *organizational image*, *safety*, *empathy* diketahui bahwa *organizational image* dan *empathy* melalui variabel kepuasan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas karena memiliki nilai beta tidak langsung lebih besar dibandingkan nilai beta langsung. Sedangkan *safety* melalui variabel kepuasan berpengaruh tidak

signifikan terhadap loyalitas karena memiliki nilai beta tidak langsung lebih kecil dibandingkan nilai beta langsung.

Pada bab ini dilakukan pembahasan berdasarkan variabel yang diukur dalam penelitian yaitu karakteristik individu, *external service quality* (yang terdiri dari *product, organizational image, safety, empathy, reliability, responsiveness*), kepuasan dan loyalitas pasien Rawat Inap Rumah Sakit Surabaya.

F. Karakteristik Individu

Beberapa variabel karakteristik individu yang diidentifikasi dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan, pendapatan, dan kepesertaan asuransi. Jenis kelamin merupakan salah satu faktor pembeda dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan. Perempuan mempunyai kecenderungan untuk lebih banyak menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan dibandingkan dengan laki-laki (Herwanda et al., 2018). Menurut (Soekidjo Notoadmodjo, 2005) bahwa tiap individu memiliki kecenderungan untuk menggunakan pelayanan kesehatan yang berbeda-beda.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa 58,36% pasien rawat inap Rumah Sakit Surabaya adalah perempuan. Hal ini sesuai dengan (Kotler & Keller, 2016) (2008) yang menyatakan bahwa perempuan lebih banyak menggunakan fasilitas jasa pelayanan kesehatan.

Pasien usia tua cenderung lebih cepat puas dan loyal dibandingkan dengan pasien yang lebih muda. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian bahwa pasien rawat inap di Rumah Sakit Surabaya masih tergolong muda atau kelompok dewasa. Kelompok umur dewasa merupakan rentang usia produktif. Hal ini sesuai dengan pendapat (Kotler & Keller, 2016) bahwa usia mempunyai pengaruh yang penting terhadap seberapa besar kepuasan dan loyalitas pasien.

Tingkat pendidikan menjadi pertimbangan konsumen untuk mencari pengetahuan pelayanan kesehatan (Kotler & Keller, 2011). Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas pasien rawat inap Rumah Sakit Surabaya berpendidikan SMA dan perguruan tinggi. Masyarakat dengan pendidikan tinggi

akan menuntut produk yang berkualitas (Kotler & Keller, 2016).

Pendapatan merupakan faktor ekonomi yang dapat mempengaruhi konsumen dalam menentukan pelayanan kesehatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien yang memanfaatkan pelayanan rawat inap Rumah Sakit Surabaya adalah keluarga dengan pendapatan sedang ($>$ UMR Kota Surabaya Rp 4.375.000-Rp 6.000.000) dan rendah (\leq UMR Kota Surabaya Rp 4.375.000). Pasien memilih memanfaatkan pelayanan rawat inap Rumah Sakit Surabaya karena melayani peserta BPJS serta biaya pelayanannya masih terjangkau bila dibandingkan dengan rumah sakit lain. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian bahwa 70,41% pasien yang berobat di rawat inap Rumah Sakit Surabaya adalah pasien BPJS.

G. Pengaruh *External Service Quality* dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Rumah Sakit Surabaya

Persepsi kualitas pelayanan rumah sakit adalah penilaian apakah layanan yang dilakukan untuk pasien sudah yang paling tepat untuk menghasilkan hasil yang

terbaik yang dapat diharapkan secara wajar oleh pasien dan apakah layanan tersebut diberikan dengan memperhatikan hubungan antara dokter dan pasien. kualitas layanan mempengaruhi pada nilai yang dirasakan, kepuasan pelanggan dan maksud perilaku yang mencakup pada perkataan dari mulut ke mulut, loyalitas, rekomendasi pribadi dan kemauan untuk membayar lebih banyak. Dalam hal ini berarti kualitas layanan dianggap sebagai perspektif yang penting karena terkait dengan persepsi yang dibangun oleh pasien (Puryanti, 2021b)

Dalam menciptakan kepuasan dan loyalitas pelanggan, rumah sakit harus dapat meningkatkan kualitas layanannya. Kualitas Layanan dapat dijadikan sebagai ukuran pembeda dari pesaing sebagai keunggulan kompetitif yang berkelanjutan. Kualitas juga dapat meningkatkan efisiensi rumah sakit. *External service quality* dapat menjadi keunggulan bagi rumah sakit untuk bersaing dengan kompetitor (Rizqina, 2021). *External Service Quality* terdiri dari *product, organizational image, safety, empathy, reliability,*

responsiveness. Penilaian *product* dapat dilihat pada produk yang tersedia (Kotler & Keller, 2016).

Dalam penelitian ini produk yang dinilai di Rumah Sakit Surabaya meliputi kelengkapan pelayanan yang ada di rawat inap, kelengkapan tenaga dokter, kelengkapan fasilitas, dan kebersihan ruang rawat inap. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa responden memilih pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Surabaya dengan harapan mendapatkan pelayanan yang lengkap sehingga tidak perlu harus dirujuk ke rumah sakit lain bila memerlukan perawatan lebih lanjut. Responden menilai bahwa kualitas dan kelengkapan jenis pelayanan yang disediakan di Rumah Sakit Surabaya

Menurut responden produk pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Surabaya sudah lengkap baik jenis layanan rawat inap maupun jenis dokter spesialis yang ada di Rumah Sakit Surabaya. Terkait fasilitas Rumah Sakit Surabaya responden menilai sudah lengkap. Apalagi Rumah Sakit Surabaya saat ini sedang melakukan pembangunan gedung baru yang akan diperuntukkan untuk menambah layanan kesehatan.

Responden menilai produk yang disediakan dalam pelayanan rawat inap Rumah sakit Surabaya telah baik dan sesuai kebutuhan pasien. Kelengkapan layanan yang tersedia memberikan kemudahan bagi pasien apabila membutuhkan layanan lain atau dokter spesialis lain yang dibutuhkan untuk penyembuhan kondisi pasien, sehingga pasien tidak perlu dirujuk ke rumah sakit lain.

Organizational image merupakan penilaian responden terkait reputasi organisasi dibandingkan dengan pesaing (Kotler & Keller, 2016). Dalam penelitian ini *organizational image* yaitu reputasi Rumah Sakit Surabaya dengan rumah sakit lain. Reputasi yang dilihat meliputi reputasi tentang fasilitas, dokter, perawat, dan kepercayaan masyarakat secara menyeluruh terhadap pelayanan rawat inap Rumah Sakit Surabaya. Responden menilai *organizational image* Rumah Sakit Surabaya dibandingkan dengan rumah sakit pesaing sudah baik. Dalam hal reputasi perawat dalam memberikan pelayanan di rawat inap, masih ada 5 responden yang memberikan penilaian tidak baik.

Menurut (Rachmat & Indrawati, 2012) bahwa penilaian terkait reputasi dalam melihat *external service quality* yang diberikan rumah sakit dapat memberikan dampak bagi pasien untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas. *Image* merupakan tujuan jangka panjang yang harus dicapai rumah sakit untuk meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap produk layanan rumah sakit. Semakin bagus reputasi produk pelayanan rumah sakit maka semakin tinggi tingkat kepercayaan masyarakat percaya untuk menggunakan atau memilih pelayanan rumah sakit. (Supriyanto & Ernawaty, 2010).

Safety merupakan jaminan kepastian keamanan dan keselamatan bagi pasien selama menjalani perawatan rawat inap di Rumah Sakit Surabaya. Salah satu hal penting seorang konsumen memilih pelayanan rumah sakit adalah karena ada unsur rasa aman dan rasa nyaman serta jaminan keselamatan yang diberikan oleh rumah sakit (Saputra, 2021). Layanan kesehatan yang bermutu harus aman dari risiko cedera, infeksi, efek samping atau bahaya lain yang dapat ditimbulkan oleh layanan kesehatan itu sendiri. Keamanan berhubungan dengan bagaimana rumah sakit dalam

menyediakan standar fasilitas pelayanan kesehatan mulai dari sarana dan prasarana, perawat, dokter yang bertujuan untuk memberikan rasa aman dan keyakinan terhadap pelayanan yang diberikan (Fitri et al., 2016).

Safety yang dilihat dalam penelitian ini meliputi keamanan tindakan yang diberikan dokter dan perawat selama merawat pasien, informasi yang diberikan dokter dan perawat selama perawatan. Berdasarkan hasil penilaian diketahui bahwa *safety* terkait keamanan tindakan yang diberikan dokter dan perawat selama merawat pasien, informasi yang diberikan dokter dan perawat Rumah Sakit Surabaya selama perawatan sudah baik. Salah satu factor yang membuat responden memilih layanan rawat inap di Rumah Sakit Surabaya adalah karena merasa aman dengan dokter dan perawat yang ada di rumah sakit. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Lenggono, 2018) bahwa salah satu pendorong konsumen puas dan loyal terhadap layanan adalah karena rasa *safety* yang diberikan.

Reliability atau kehandalaan menunjukkan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai

dengan janji yang ditawarkan. Keandalan pelayanan ini berkaitan dengan ketepatan waktu kunjungan dokter selama rawat inap, keandalan ketrampilan perawat selama memberikan pelayanan rawat inap, serta kemudahan prosedur yang harus dijalani pasien di rawat inap. *Reliability* rumah sakit yang baik dapat memberikan rasa puas dan rasa percaya yang kuat bagi pasien. Dampak yang dihasilkan bisa menjadi pemicu timbulnya rasa loyal dihati pasien. hal ini yang diharapkan oleh rumah sakit (Sektianingsih, Indria Sukma; Haryana, Arif; Rosalina, 2019).

Berdasarkan hasil penelitian menyatakan bahwa secara keseluruhan *reliability* di Rumah sakit Surabaya sudah baik. Meskipun sudah dinilai baik tetapi masih ada responden yang menyatakan tidak baik terkait ketepatan waktu dokter dalam berkunjung ke pasien di rawat inap. Kedatangan dokter untuk visiste pasien rawat inap tidak sesuai dengan informasi yang disampaikan oleh perawat. Jadwal visite dokter berubah dikarenakan harus berada di pelayanan poliklinik terlebih dahulu serta adanya dokter yang menjalani tindakan di ruang operasi. Meskipun ada pemberitahun

dari perawat rawat inap terkait perubahan jadwal visite dokter, pasien berharap agar rumah sakit dapat memperbaiki jadwal kunjungan bisa tepat sesuai jadwal yang disampaikan pada awal masuk rawat inap.

Empathy Perhatian meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan. Yaitu sikap karyawan yang menunjukkan perhatian yang tulus dalam melayani pelanggan (Alma, 2016). Rumah sakit harus bisa menjalin hubungan emosi yang baik dengan pasien. ikatan emosi yang baik antara rumah sakit sebagai pemberi pelayanan dengan pasien sebagai penerima pelayanan dapat memberikan tingkat kepuasan dan tingkat loyalitas yang baik (Gunawan, 2013).

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa secara keseluruhan *emphaty* yang terkait rasa empati yang diberikan dokter dan perawat selama memberikan pelayanan kepada pasien sudah baik. Keluhan sakit dan kebutuhan selama rawat inap yang disampaikan pasien kepada petgas senantiasa ditanggapi dengan baik dan cepat. Proses konsultasi saat visite dokter pun

berlangsung dengan baik. Empati yang diberikan dokter dan perawat selama pelayanan memberikan kepuasan pada pasien. hal ini sesuai dengan pernyataan yang disampaikan dalam penelitian (Fitri & Ainy, 2016) bahwa kesediaan petugas mendengarkan keluhan pasien merupakan bentuk rasa empati yang dapat meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan. Terdapat 2 (dua) responden yang memberikan penilaian tidak baik terkait empati dokter dalam mendengarkan keluhan pasien. hal ini dikarenakan waktu visite dokter di ruang rawat inap tidak banyak. Responden berharap agar waktu kunjungan dokter ke pasien rawat inap bisa lebih lama lagi.

Responsiveness (daya tanggap) yaitu tindakan dokter dan perawat untuk membantu para pasien dan memberikan pelayanan yang tanggap, yakni tanggap dalam memenuhi kebutuhan dan memecahkan masalah yang dihadapi pasien dalam menggunakan jasa (Jihan & Made, 2018). Daya tanggap meliputi layanan yang mengusahakan pasien tetap terinformasi, keinginan untuk membantu pasien dan kesiapan untuk menanggapi permintaan pasien (Suryani et al., 2020).

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa penilaian secara keseluruhan terhadap *responsiveness* Rumah Sakit Surabaya sudah baik. Akan tetapi masih ada responden yang menyatakan tidak baik terkait respon dokter dalam menangani keluhan pasien. Menurut (Deharja et al., 2017) ketanggapan yang diberikan seorang petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien membuktikan kualitas sebuah pelayanan jasa. Responden merasa keluhan bisa disampaikan kepada dokter hanya pada saat dokter datang untuk visite pasien. Rumah sakit belum menyediakan akses pasien untuk menyampaikan keluhan melalui aplikasi seperti telemedicine. Harapan pasien hasil ini dapat menjadi masukan bagi Rumah Sakit Surabaya sebagai bahan pertimbangan dalam memperbaiki pelayanan rumah sakit.

Untuk mewujudkan sistem manajemen rumah sakit pemerintah yang baik, maka pendekatan-pendekatan manajemen yang baik dan terukur dapat menjadi solusi. Ditengah persaingan yang begitu keras dengan rumah sakit swasta, meningkatkan loyalitas pasien melalui peningkatan kualitas layanan dan

kepuasan sangat penting. Keberhasilan pelayanan rumah sakit tidak terlepas daripada hubungan yang baik antara kualitas layanan yang akan meningkatkan kepuasan dan berdampak pada tingkat loyalitas pasien kepada rumah sakit (Yunida, Enno & Wijaya, 2019b). Kualitas layanan rumah sakit tidak dapat dipisahkan dengan persepsi atau penilaian pengguna layanan rumah sakit. Salah satu indikator yang bisa digunakan untuk menilai kualitas pelayanan adalah kepuasan. Kepuasan merupakan gambaran hasil penilaian pasien setelah menggunakan produk layanan rumah sakit (Puryanti & Muhadi, 2020).

Berdasarkan hasil uji pengaruh secara langsung antara *external service quality* meliputi *product, organizational image, safety, empathy, reliability, responsiveness* terhadap kepuasan diketahui bahwa *external service quality* terdiri dari *product, organizational image, safety, empathy, reliability, responsiveness* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan. Hal ini disimpulkan bahwa kualitas pelayanan rawat inap Rumah Sakit Surabaya memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap. Dari 5

(lima) subvariabel *external service quality* yang memiliki kekuatan pengaruh paling besar terhadap kepuasan adalah subvariabel *responsiveness* sedangkan yang memiliki kekuatan pengaruh paling kecil adalah *safety*.

Hal ini sesuai dengan penelitian dari (Sharon, 2017) dan (Yunida, Enno & Wijaya, n.d.) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan rumah sakit berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Kualitas layanan yang terkait rasa aman dan kenyamanan bisa memberikan pengaruh yang cukup dominan terhadap kepuasan pasien dibandingkan dengan hal lain. Pada dasarnya tujuan dari perusahaan jasa adalah untuk menciptakan kepuasan konsumen, terciptanya kepuasan konsumen dapat memberikan manfaat antara lain hubungan yang harmonis antara pelanggan dan perusahaan yang dapat memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan perusahaan dan dampak dari kepuasan pasien adalah *customer loyalty*.

Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh (Yunida, 2016) bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap akan tetapi *image* rumah sakit memiliki pengaruh yang paling kuat terhadap kepuasan pasien dibandingkan dengan variabel yang lain. Hal ini berbeda dengan hasil penelitian ini, dimana *responsiveness* merupakan variabel yang paling kuat memberikan pengaruh terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil uji pengaruh secara langsung *external service quality* dan kepuasan terhadap loyalitas diketahui bahwa secara langsung *external service quality* dan kepuasan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas dengan nilai $p < 0,005$. Banyak penelitian telah dilakukan yang menyatakan bahwa secara keseluruhan kualitas layanan dan kepuasan memiliki pengaruh terhadap loyalitas pasien (Rahmawati & Talkah, 2017). (Binendra, Veleneka & Prayoga, 2022) menyebutkan bahwa keterkaitan antara kualitas layanan dengan nilai yang dirasakan adalah bahwa pelayanan yang berkualitas akan meningkatkan nilai bagi pelanggan sehingga akan dapat menciptakan

kepuasan yang akhirnya dapat meningkatkan loyalitas pelanggan. Kualitas pelayanan/jasa adalah keseluruhan bentuk dan karakteristik suatu produk atau jasa yang menunjukkan kapasitasnya untuk memenuhi kebutuhan pasien yang meningkat. Kualitas atau mutu pelayanan medis dapat dilihat dari implementasinya yaitu memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien dengan tujuan untuk menciptakan kepuasan pasien yang kemudian berakhir pada loyalitas.

Berdasarkan hasil uji secara tidak langsung untuk melihat pengaruh *external service quality* meliputi *product, organizational image, safety, empathy, reliability, responsiveness* terhadap loyalitas pasien dengan menggunakan kepuasan sebagai variabel antara, diketahui bahwa *organizational image, empathy* memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien dengan total nilai beta lebih besar. Dari hasil uji tersebut dapat disimpulkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas pasien memiliki kekuatan pengaruh lebih besar dengan nilai R Square 0,299 (29,9%) bila dibandingkan dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien melalui

kepuasan (sebagai variabel antara) dengan nilai kekuatan sebesar 0,140 (14%)

Hal ini sesuai dengan penelitian yang disampaikan oleh (Hasan & Putra, Aditya, 2018) dan (Wiliana et al., 2019) kualitas pelayanan dan kepuasan akan memiliki pengaruh lebih kuat terhadap loyalitas pasien apabila diuji secara bersama sama. Sedangkan hasil penelitian ini tidak sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Yunida, Enno & Wijaya, 2019a) bahwa kualitas layanan yang tinggi berkorelasi dengan kepuasan pelanggan yang tinggi. Kepuasan pasien berfungsi sebagai medium antara kualitas layanan dan niat perilaku atau loyalitas pasien. dimana kualitas pelayanan rumah sakit memiliki pengaruh yang kuat terhadap loyalitas pasien apabila diuji melalui kepuasan pasien

BAB VIII

PENUTUP

Hasil ini menunjukkan:

1. Karakteristik responden rawat inap Rumah Sakit Surabaya sebagian besar adalah perempuan, dalam kategori umur 18 – 25 Tahun, dengan tingkat pendidikan tinggi dan menengah, pekerjaan adalah karyawan swasta, dengan upah < UMR.
2. *External service quality* yang meliputi *product, organizational image, safety, empathy, reliability, responsiveness* di Rumah Sakit Surabaya secara keseluruhan adalah baik
3. Responden Rumah Sakit Surabaya secara keseluruhan telah menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan rumah sakit. meskipun ada 21 responden yang menyatakan tidak puas terkait prosedur perawatan rawat inap Rumah Sakit Surabaya.
4. Secara keseluruhan loyalitas pasien rawat inap Rumah Sakit Surabaya sudah bagus. Akan tetapi masih belum mencapai tingkat loyalitas yang paling tinggi yaitu *committed buyer*. Tingkatan loyalitas

responden di Rawat Inap Rumah Sakit Surabaya masih pada tingkatan keempat yaitu di tingkat *likes the brand*

5. Secara keseluruhan *external service quality* dan kepuasan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap loyalitas. *External service quality* dan kepuasan memiliki pengaruh lebih kuat terhadap loyalitas dibandingkan apabila *external service quality* terhadap loyalitas dengan kepuasan sebagai variable antara

Berdasarkan kesimpulan penelitian, maka peneliti dapat memberikan saran kepada Rumah Sakit Surabaya yaitu:

1. Pentingnya menjaga kedekatan antara pelanggan dengan Rumah Sakit Surabaya tentang membina hubungan baik yang berkelanjutan dengan lebih mengaktifkan kembali grup WA pasien rawat inap (bagi yang bersedia bergabung) sehingga komplain dan saran pasien bisa lebih cepat ditindaklanjuti
2. Segera menginformasikan kepada pasien terkait perubahan jam visite dokter apabila dokter terlambat datang

3. Memberikan penjelasan kepada pasien atau keluarga pasien pada saat awal masuk rawat inap terkait prosedur masuk rawat inap maupun prosedur keluar rawat inap
4. Meningkatkan *organizational image* terkait fasilitas di rumah sakit dengan memperbaiki fasilitas yang ada

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, B. (2016). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa* (dua belas). Alfabeta.
- Amalia Davina, et al. (2018). Hubungan Indeks Kepuasan Pasien tentang Mutu Pelayanan Dimensi Keandalan dengan Minat Berobat Kembali di RSD Kalisat Kabupaten Jember (*Correlation between Patient Satisfaction Index in Reliability of Service Quality and Utility at RSD Kalisat Jember*). *Correlation between Patient Satisfaction Index in Reliability of Service Quality and Utility at RSD Kalisat Jember* *relation between Patient Satisfaction Index in Reliability of Service Quality and Utility at RSD Kalisat Jember*, 6(2), 278–284.
- Binendra, Veleneka, O., & Prayoga, D. (2022). Pengaruh Citra dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit : Literature Review. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia The Indonesian Journal of Health Promotion*, 5, 1199–1205.

- Deharja, A., Putri, F., & Ikawangi, L. O. N. (2017). *ISSN : 2354-5852 Analisis Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Jalan Dengan Metode ISSN : 2354-5852*. 5(2), 106–115.
- Dewi, R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Pengguna Bpjs Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen DayaSaing*, 18(2), 146. <https://doi.org/10.23917/dayasaing.v18i2.4511>
- Fitri, A., & Ainy, A. (2016). *SUMATERA SELATAN CORRELATION BETWEEN SERVICE QUALITY AND PATIENT LOYALTY AT OUTPATIENT DEPARTMENT IN SPECIALITY EYE HOSPITAL OF SOUTH SUMATERA PROVINCE PENDAHULUAN Beberapa profesional berpendapat bahwa walaupun persaingan semakin ketat , kepedulian , pro. 7, 22–31.*
- Fitri, A., Najmah, N., & Ainy, A. (2016). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Utara. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 7(1), 22–31.

<http://ejournal.fkm.unsri.ac.id/index.php/jikm/article/view/157>

- Gunawan, W. H. (2013). *Analisis pengaruh kualitas pelayanan medis dan pelayanan administrasi terhadap loyalitas pasien (studi pada pasien rawat inap rumah sakit pertamina Cirebon)*. <https://core.ac.uk/download/pdf/19514974.pdf>
- Hasan, S., & Putra, Aditya, H. (2018). Loyalitas Pasien Rumah Sakit Pemerintah: Ditinjau Dari Perspektif Kualitas Layanan, Citra, Nilai Dan Kepuasan. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 18(3).
- Herwanda, Putra, E. D., & Putri, L. Y. (2018). Pengaruh Perceived Quality Pasien Terhadap Pemanfaatan Ulang Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Di Rsgm Unsyiah. *Cakradonya Dental Journal*, 9(1), 16–25. <https://doi.org/10.24815/cdj.v9i1.9873>
- Jihan, N., & Made, S. I. (2018). Analisis pengaruh kualitas layanan, harapan kinerja dan citra perusahaan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening (Studi pada Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 7(1984), 8.

<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/djom/article/view/22339>

Kotler, P., & Keller, K. (2011). *Manajemen Pemasaran* (13th ed.). Erlangga.

Kotler, P., & Keller, K. (2016). *Marketing Management* (15th ed.).

Lenggono, I. (2018). Pengaruh Internal Service Quality Dan External Service Quality Terhadap Customer Satisfaction Pada Restoran Madame Chang. *Agora*, 6(2), 287254.

Nugraha, K. S. W., Suryaningsih, I. B., & Paramita, C. (2018). Pengaruh Elemen-Elemen Healthcare Service Quality (Hcsq) Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Bina Sehat Jember. *Bisma*, 12(3), 323. <https://doi.org/10.19184/bisma.v12i3.9002>

Puryanti. (2021a). *PENGHITUNGAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) PASIEN RAWAT INAP BERDASARKAN TYPES OF BRAND ASSOCIATION* (Ahmad Ruhardi (ed.); Pertama). Perkumpulan Rumah Cemerlang Indonesia.

Puryanti, P. (2021b). Analisis Pengaruh Perceived Service Quality terhadap Pemanfaatan Instalasi

- Rawat Jalan. *Jl-KES (Jurnal Ilmu Kesehatan)*, 5(1), 43–50. <https://doi.org/10.33006/ji-kes.v5i1.246>
- Puryanti, P., & Muhadi, M. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Loyalitas Pasien Rawat Jalan di RS. Surabaya. *Jl-KES (Jurnal Ilmu Kesehatan)*, 3(2), 51–55. <https://doi.org/10.33006/ji-kes.v3i2.143>
- Rachmat, B., & Indrawati, T. (2012). *ISEES MODEL : MODEL OF HOSPITAL SERVICE BASED ON INTERNAL AND EXTERNAL SERVICE QUALITY ISEES MODEL : MODEL PELAYANAN RUMAH SAKIT MENGGUNAKAN*. 15(3), 457–470.
- Rahmawati, D., & Talkah, A. (2017). ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS (Studi Kasus Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Nganjuk). *REVITALISASI Jurnal Ilmu Namajemen*, 1, 86–89.
- Rizqina, R. (2021). *Investigasi Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Rawat Inap Rumah Sakit X Di Surabaya)*. 2019, 60982.

- Saputra, M. D. H. (2021). *Pengaruh Service Quality Terhadap Kepuasan Pasien Pada RSUD Tipe D Perwang Kabupaten Siak*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Riau.
- Sektiyaningsih, Indria Sukma; Haryana, Arif; Rosalina, S. S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan, Citra, dan Loyalitas Pasien (Studi pada Unit Rawat Jalan RSUD Mampang Prapatan Jakarta Selatan). *Journal Business Studies*, 04(1), 174–175.
- Soekidjo Notoadmodjo. (2005). *Promosi Kesehatan Teori dan Aplikasinya*. PT Rineka Cipta.
- Subiyantoro, E., & Ambarwati, A. N. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Yang Diberikan Oleh Rumah Sakit Dengan Metode Servqual, Importance Performance Analysis Dan Customer Satisfaction Index. *Seminar Nasional Pendidikan, Sains Dan Teknologi Fakultas Matematika Dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Muhammadiyah Semarang*, 77–82.
- Supriyanto, & Ernawaty. (2010). *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. CV. Andi Offset.

- Suryani, I. W., Widyaningsih, C., & Rahardjo, T. B. W. (2020). Analisis Faktor-Faktor Yang Berkontribusi Terhadap Turnover Intension Di RS Masmitra. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit*, 4(1), 63–76. <http://ejournal.urindo.ac.id/index.php/MARSI/article/view/796>
- Tjiptono, F. (2011). *Seri Manajemen Merek 01 Manajemen & Strategi Merek*. ANDI Yogyakarta.
- Tuhu Hidayat, B. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Pengguna BPJS Dengan Kepuasan Pasien sebagai Variabel Intervening di Rawat Inap RSU Slamet Riyadi. *Revista Brasileira de Ergonomia*, 9(2), 10. <https://doi.org/10.5151/cidi2017-060>
- Wiliana, E., Meitry, Y., & Erdawati, L. (2019). PENGARUH REPUTASI, KUALITAS RELASIONAL DAN KEPERCAYAAN PASIEN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PASIEN Studi Kasus pada Pasien Rawat Jalan BPJS di Rumah Sakit Swasta Kota Tangerang. *Jurnal Ekonomi Manajemen & Bisnis - Vol. 20, No. 2, Oktobe, 20(2)*, 97–108.

- Yunida, Enno, M., & Wijaya, T. (n.d.). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN , HARGA DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN (Studi Kasus pada Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Premier Bintaro)*.
- Yunida, Enno, M., & Wijaya, T. (2017). *LOYALITAS PASIEN (Studi Pada Pasien Rawat Inap RSUD Tugurejo Semarang)*.
- Yunida, Enno, M., & Wijaya, T. (2019a). *KEPUASAN DAN LOYALITAS PASIEN Studi Kasus pada Pasien Rawat Jalan BPJS di Rumah Sakit Swasta Kota Tangerang*.
3.
- Yunida, Enno, M., & Wijaya, T. (2019b). Loyalitas Pasien Rumah Sakit Pemerintah: Ditinjau Dari Perspektif Kualitas Layanan, Citra, Nilai Dan Kepuasan. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 18(3), 184.
<https://doi.org/10.25124/jmi.v18i3.1731>

 <http://rcipress.rcipublisher.org>
 @rumahcemerlangindonesia1
 085223186009
 penerbitrci

