

ANALISIS LOYALITAS PASIEN DENGAN METODE STRUCTURAL EQUATION MODELING (SEM) DI RS NUR HIDAYAH

Chanif Kurniasari

Program Studi Kesehatan Masyarakat STIKes Surya Global Yogyakarta

ABSTRACT

Background: Nur Hidayah General Hospital is a private hospital that is professional in serving the public health needs. the sustainability of the hospital depends on the loyal patient. To create patient loyalty, hospitals need to have sustainable competitive advantage by establishing trust and good hospital image. The outpatient installation is due to a decrease in the number of patient visits. This study begins with the distribution of questionnaires, then descriptive statistical processing, and tests the linkages between service quality, satisfaction, trust, complaint, hospital image and loyalty of patients using Structural Equation Modeling (SEM).

Objective: Knowing the analysis of loyalty patient in Nur Hidayah Hospital.

Result: After data analysis using Structural Equation Model (SEM) obtained the results that the quality of service does not significantly affect the loyalty of patients in NurHidayah Hospital Yogyakarta. While the quality of service to patient satisfaction and patient satisfaction to patient loyalitas both have a significant effect.

Keywords: Structural Equation Modeling (SEM); Customer loyalty; Customer satisfaction.

PENDAHULUAN

Kepuasan adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dan kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkan dan sebaliknya, keidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apa bila kinerja layanan kesehatan yang diperolehkan itu tidak sesuai dengan harapan (Pohan, 2006)

Terdapat banyak hal yang dapat membentuk loyalitas dari seorang pelanggan. Menurut Akbar dan Parvez (2009), faktor-faktor pembentuk loyalitas pelanggan adalah kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kepuasan pelanggan. Apabila pelanggan puas terhadap barang atau kualitas layanan yang diberikan, maka akan menimbulkan kesetiaan pelanggan sehingga minat beli pelanggan meningkat dan membuat pelanggan loyal terhadap perusahaan. Namun penurunan

jumlah pasien kemungkinan terjadi berkaitan dengan beralihnya pelanggan ke rumah sakit disebabkan oleh ketidakpuasan pelanggan.

Pelayan kesehatan yang bermutu telah menjadi tuntutan sebagai besar masyarakat saat ini. Hal tersebut berarti tuntutan terhadap profesionalisme penyedia layanan kesehatan. Oleh karena itu kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan sangat diperlukan, baik ketrampilan manajerial maupun teknis khususnya bagi dokter perawat maupun bidan. Hal ini dikarenakan tujuan meningkatkan pelayanan kesehatan pada masyarakat yang di dasari ketrampilan secara professional dengan tujuan akhir kepuasan pelanggan.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan, pengelolaan komplain (keluhan) dari pasien sangat diperlukan. Sampai sekarang masih terdapat beberapa keluhan dari pasien serta

keluarga pasien yang diterima oleh pihak rumah sakit baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang diberikan harus benar-benar diperhatikan. Dengan meningkatnya kualitas pelayanan maka diharapkan kepuasan pasien juga akan meningkat dan loyalitas pasien akan dapat tercipta. Loyalitas yang tinggi akan mengakibatkan perubahan pangsa pasar dan profit bagi penyedia jasa.

Dari hasil studi pendahuluan yang telah dilakukan dengan menggunakan metode observasi dan wawancara kepada sub bagian rawat jalan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul. Pada tahun 2013 dan 2014 terjadi penurunan jumlah kunjungan pasien rawat jalan poli kulit dan kelamin pada tahun 2014 dibandingkan dengan tahun 2013 terdapat kunjungan sebesar 875 pasien namun pada tahun 2014 terjadi penurunan jumlah kunjungan pada pasien poli kulit dan kelamin sebesar 710 pasien. Dan terjadi keluhan pelayanan pada saat pemeriksaan karena ketersedianya ruang tunggu dipoli klinik masih terbatas mempengaruhi kenyamanan pasien ketika menunggukan panggilan disetiap poli khususnya poli kulit dan kelamin, selain itu karena kurangnya ruang tunggu pasien mengakibatkan terjadi antrian disetiap poli sehingga sampai diluar rumah sakit yang membuat pasien mengeluh akan fasilitas di rumah sakit.

Perilaku konsumen, pertumbuhan pasar, strategi pesaing dan faktor-faktor lain yang mengakibatkan situasi persaingan semakin tajam, maka dibutuhkan strategi yang tepat kebutuhan pasien pada saat ini, karena pasien yang tidak puas terhadap jasa yang diberikan rumah sakit akan cenderung mencari penyedia jasa lain yang dapat memberikan fasilitas dan pelayanan yang lebih

baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui indikator yang berpengaruh terhadap variabel kualitas pelayanan, kepuasan pasien, kepercayaan, komplain, citra rumah sakit dan loyalitas pasien. Selanjutnya, untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan, kepercayaan, komplain, dan citra rumah sakit terhadap loyalitas pasien Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Nur Hidayah.

Berdasarkan latar belakang di atas maka yang menjadi perhatian penulis dalam penelitian ini: “adakah pengaruh kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien dengan metode *structural equation modeling* (SEM) di RS Nur Hidayah.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif (non eksperimen) dengan rancangan penelitian deskriptif analitik, dengan menggunakan pendekatan desain potong lintang (*Cross Sectional Study*).

POPULASI DAN SAMPEL

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2012). Populasi dari penelitian ini adalah pasien rawat jalan RS Nur Hidayah. Sampel dari penelitian ini sebanyak 120 responden.

TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Instrumen penelitian adalah alat-alat yang digunakan untuk pengumpulan data. Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi

seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2014).

TEKNIK ANALISIS DATA

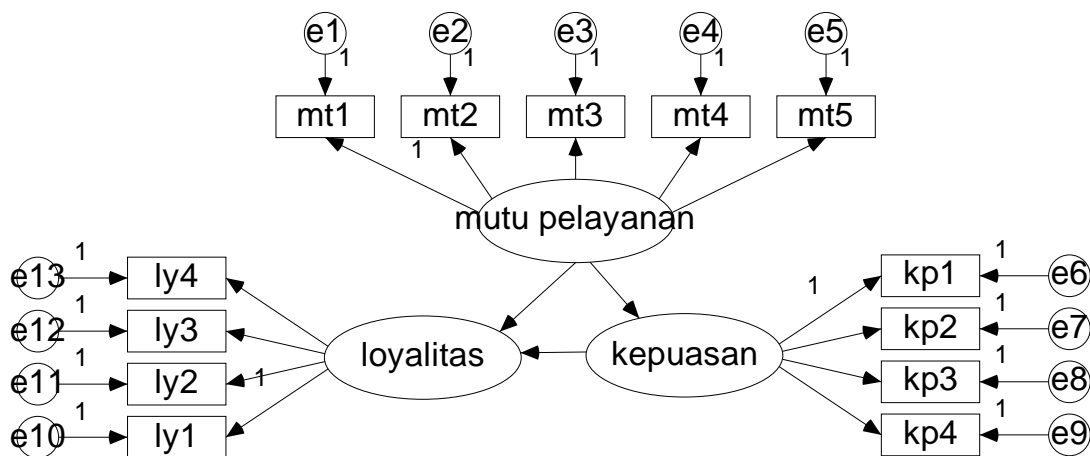
Analisis data adalah interpretasi untuk penelitian yang ditujukan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian dalam rangka mengungkap fenomena sosial tertentu. Analisis data adalah proses penyederhanaan data kedalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan di implementasikan.

Teknik analisis digunakan untuk menginterpretasikan dan menganalisis data. Sesuai dengan model yang dikembangkan dalam penelitian ini maka

alat analisis data yang digunakan adalah SEM (Structural Equation Modeling), yang dioperasikan melalui program AMOS 16.0 (Hair et al,1998; Ferdinand, 2006).

Menggunakan tahapan pemodelan dan analisis persamaan struktural menjadi 7 langkah, yaitu:

1. Pengembangan model secara teoritis;
2. Menyusun diagram jalur;
3. Mengubah diagram jalur menjadi persamaan struktural;
4. Memilih matriks input untuk analisis data;
5. Menilai identifikasi model;
6. Menilai Kriteria Goodness-of-Fit;
7. Interpretasi estimasi model



Gambar 1. Hubungan Antarvariabel

HASIL

1. Hubungan pelayanan dengan kepuasan
Dari variabel yang diuji diketahui bahwa hasil uji *regression weight* menunjukkan bahwa nilai $p (0,001) < 0,05$ yang artinya ada hubungan yang signifikan antara pelayanan dengan kepuasan. Besar kontribusi yang diberikan oleh pelayanan terhadap kepuasan adalah sebesar 0,234%.
2. Hubungan pelayanan dengan loyalitas

Dari variabel yang diuji diketahui bahwa hasil uji *regression weight* menunjukkan bahwa nilai $p (0,092) > 0,05$ yang artinya tidak ada hubungan yang signifikan antara pelayanan dengan loyalitas. Besar kontribusi yang diberikan oleh pelayanan terhadap loyalitas adalah sebesar 0,036%.

3. Hubungan kepuasan dengan loyalitas
Dari variabel yang diuji diketahui bahwa hasil uji *regression weight*

menunjukkan bahwa nilai $p (0,001) < 0,05$ yang artinya ada hubungan yang signifikan antara kepuasan dengan

loyalitas. Besar kontribusi yang diberikan oleh kepuasan terhadap loyalitas adalah sebesar 0,536%.

Tabel 1. Hasil Uji SEM AMOS

		<i>Estimate</i>	<i>S.E.</i>	<i>C.R.</i>	<i>P</i>	<i>Keterangan</i>
Kepuasan	← Pelayanan	0,234	0,057	4,084	***	Signifikan
Loyalitas	← Pelayanan	0,036	0,021	1,686	0,092	Tidak Signifikan
Loyalitas	← Kepuasan	0,536	0,131	4,091	***	Signifikan
x11	← Pelayanan	1,000				
x12	← Pelayanan	2,161	0,291	7,436	***	Signifikan
x13	← Pelayanan	0,755	0,213	3,537	***	Signifikan
x14	← Pelayanan	1,137	0,179	6,360	***	Signifikan
x15	← Pelayanan	1,577	0,250	6,310	***	Signifikan
y1	← Kepuasan	1,000				
y2	← Kepuasan	0,999	0,093	10,772	***	Signifikan
y3	← Kepuasan	1,250	0,149	8,412	***	Signifikan
y4	← Kepuasan	1,073	0,110	9,741	***	Signifikan
y5	← Kepuasan	1,086	0,103	10,509	***	Signifikan
y10	← Loyalitas	1,000				
y9	← Loyalitas	1,734	0,505	3,434	***	Signifikan
y8	← Loyalitas	1,315	0,388	3,391	***	Signifikan
y7	← Loyalitas	1,831	0,511	3,579	***	Signifikan
y6	← Loyalitas	1,994	0,476	4,192	***	Signifikan

PEMBAHASAN

Mengetahui analisis loyalitas pasien di RS Nur Hidayah Yogyakarta, setelah dilakukan analisis data menggunakan *Structural Equation Model* (SEM) diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien di RS Nur Hidayah Yogyakarta. Sedangkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien keduanya berpengaruh secara signifikan.

Hal ini senada dengan penelitian yang dilakukan oleh Hallowel (1996) adalah benar. Dalam penelitian tersebut ia berpendapat bahwa kepuasan konsumen adalah prasyarat loyalitas konsumen terhadap intansi. Secara teoritis kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan

pelanggan, seperti yang dikatakan Rangkuti (2004:56) bahwa kepuasan pelanggan perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Yakni mengenai apa yang telah dirasakan pelanggan atas pelayanan yang telah diberikan dibandingkan dengan apa yang mereka inginkan.

KESIMPULAN

Ada hubungan pelayanan dengan kepuasan, tidak ada hubungan pelayanan dengan loyalitas, dan ada hubungan kepuasan dengan loyalitas.

DAFTAR PUSTAKA

Azwar, Azrul. 2001. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan Aplikasi Prinsip Lingkaran Pemecahan Masalah*. Jakarta, Kedokteran, EGC.

- Azwar, Azrul. 2010. *Pengantar Administrasi Kesehatan Edisi Ketiga*. Binarupa Aksara Publisher, Tangerang.
- Bustami, 2011. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*. Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Ferdinand, A. 2000. *Structural Equation Modelling dalam Penelitian Manajemen*. Badan Penerbit Diponegoro, Semarang.
- Ghozali, Imam dan Fuad. 2005. *Structural Equation Modelling, Teori, Konsep, dan Aplikasi dengan Program Lisrel 8.54*. Badan Penerbit UNDIP, Semarang.
- Ghozali, Imam. 2008. *Model Persamaan Struktural Konsep dan Aplikasi dengan Program Amos 16.0*. Badan Penerbit UNDIP, Semarang.
- Ghozali, 2010. *Structural Equation Modeling: Teori, Konsep, dan Aplikasi*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Muninjaya, Gde AA. 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. EGC ,Jakarta.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2005. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Pohan I. S. 2003. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan Dasar-Dasar Pengertian*. Kesaint Blanc, Bekasi.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Supriyanto S., Ernawaty. 2010. *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Penerbit Andi Yogyakarta, Yogyakarta.