

**ARTIKEL**  
**PENGARUH *PEOPLE* DAN *PHYSICAL EVIDENCE***  
**TERHADAP KEPUASAN SERTA IMPLIKASINYA**  
**PADA LOYALITAS PASIEN DI INSTALASI RAWAT**  
**INAP SANTOSA HOSPITAL BANDUNG CENTRAL**

---

**KRISTIN NATALIA GUNAWAN**  
**NPM : 208.020.005**



**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN**  
**FAKULTAS PASCASARJANA**  
**UNIVERSITAS PASUNDAN**  
**BANDUNG**  
**2024**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis, mengkaji, dan mengetahui pengaruh pengaruh *people* dan *physical evidence* terhadap kepuasan serta implikasinya pada loyalitas pasien di Instalasi Rawat Inap Santosa Hospital Bandung Central. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi Instalasi Rawat Inap di Rumah Sakit Santosa Hospital Bandung Central dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan.

Metode penelitian yang digunakan adalah analisis deskriptif dan verifikatif. Pengumpulan data menggunakan kuesioner, teknik pengambilan sampel menggunakan *consecutive sampling* dengan responden yang diambil 100 pasien. Pengumpulan data di lapangan dilaksanakan pada tahun 2023. Teknik analisis data menggunakan Analisis Jalur.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum persepsi pasien di rawat inap Santosa Hospital Bandung Central tentang *people*, *physical evidence*, kepuasan pasien, dan loyalitas pasien kurang baik. *People* dan *physical evidence* berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pasien baik secara parsial maupun simultan dan kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien di Instalasi Rawat Inap Santosa Hospital Bandung Central.

Kata Kunci : *People*, *Physical Evidence*, Kepuasan Pasien, Loyalitas Pasien

## **ABSTRACT**

*Health is an investment for society, because health is a basic capital that is needed by all people to be able to carry out activities according to their respective duties and responsibilities. Patient satisfaction at the Santosa Hospital Bandung Central inpatient installation has not met expectations. This study aims to analyze, examine, and determine the effect of the influence of people and physical evidence on satisfaction and its implications for patient loyalty at the Santosa Hospital Bandung Central Inpatient Installation. The results of this study are expected to be input for the Inpatient Installation at Santosa Hospital Bandung Central in organizing health services.*

*The research method used is descriptive and verification analysis. Data collection using a questionnaire, sampling technique using consecutive sampling with respondents taken 100 patients. Data collection in the field was carried out in 2023. Data analysis techniques using Path Analysis.*

*The results showed that in general the perception of patients in the inpatient Santosa Hospital Bandung Central about people, physical evidence, patient satisfaction, and patient loyalty was not good. People and physical evidence affect patient satisfaction and loyalty both partially and simultaneously and patient satisfaction affects patient loyalty at the Santosa Hospital Bandung Central Inpatient Installation.*

*Keywords: People, Physical Evidence, Patient Satisfaction, Patient Loyalty*

## ABSTRAK SUNDA

Kaséhatan mangrupa investasi pikeun masarakat, sabab kaséhatan mangrupa modal dasar anu diperlukeun ku sakumna masarakat sangkan bisa ngalaksanakeun kagiatan luyu jeung tugas jeung tanggung jawabna masing-masing. Kapuasan pasien di instalasi rawat inap RS Santosa Bandung Puseur kacatet teu nyumponan harepan. Ieu panalungtikan miboga tujuan pikeun nganalisis, nalungtik jeung nangtukeun pangaruh jalma jeung bukti fisik kana kapuasan jeung implikasina pikeun kasatiaan pasien di Instalasi Rawat Inap Pusat RS Santosa Bandung. Hasil tina ieu panalungtikan dipiharep bisa dijadikeun input pikeun Instalasi Rawat Inap di RS Santosa Bandung Pusat dina méré palayanan kaséhatan.

Métode panalungtikan anu digunakeun nya éta déskriptif analisis jeung verifikasi. Ngumpulkeun data ngagunakeun angkét, téhnik sampling ngagunakeun consecutive sampling kalawan jumlah 100 urang responden. Ngumpulkeun data di lapangan baris dilaksanakeun dina taun 2023. Téhnik analisis data ngagunakeun Analisis Jalur.

Hasil panalungtikan nunjukkeun yén sacara umum persepsi pasien di RS Santosa Bandung Pusat ngeunaan jalma, bukti fisik, kapuasan pasien sareng kasatiaan pasien henteu saé. Jalma jeung bukti fisik mangaruhan kasugemaan jeung kasatiaan pasien boh sacara parsial boh sakaligus jeung kapuasan pasien mangaruhan kasatiaan pasien di Instalasi Rawat Inap Pusat RS Santosa Bandung.

Kata Kunci: Orang, Bukti Fisik, Kapuasan Pasén, Kasatiaan Pasén

## **PENDAHULUAN**

Kesehatan merupakan investasi bagi masyarakat, sebab kesehatan merupakan modal dasar yang sangat diperlukan oleh segenap masyarakat untuk dapat beraktifitas sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya masing-masing, sehingga mampu menghasilkan sesuatu yang bermanfaat bagi diri sendiri dan keluarga. Namun bila kondisi kesehatan bermasalah bukan tidak mungkin seluruh harta dan kekayaan akan habis digunakan untuk memperoleh kesehatan tersebut.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan menyebutkan bahwa kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 sehingga pemerintah harus mengusahakan bidang kesehatan dengan sebaik-baiknya, yaitu : menyediakan pelayanan kesehatan yang memadai dan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat umum.

Perkembangan sektor industri jasa, termasuk di dalamnya jasa kesehatan, tidak terlepas dari tuntutan masyarakat untuk tetap mendapatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Berbagai upaya telah dilakukan guna meningkatkan pembangunan kesehatan yang lebih baik dan berdaya guna serta efisien, sehingga dapat menjangkau semua lapisan masyarakat. Untuk itu diperlukan upaya-upaya meningkatkan kualitas sumber daya, membenahi peralatan dan obat-obatan serta memperbaiki penampilan Rumah Sakit.

Dewasa ini, perusahaan, dalam hal ini Rumah Sakit, menghadapi era persaingan yang hebat. Perkembangan yang pesat di segala bidang telah membawa perubahan kehidupan masyarakat. Pembangunan akan sulit berjalan lancar jika kondisi masyarakatnya yang kurang sehat sehingga pemerintah dituntut untuk mampu menjalankan pelayanan kesehatan yang bermutu dan berkualitas sehingga dapat diandalkan oleh masyarakat saat dibutuhkan. Rasio orang sakit yang tinggi pada suatu populasi akan menurunkan tingkat kompetitif dan produktivitas daerah tersebut bila dibandingkan dengan daerah yang rasio orang sakitnya rendah (Cole & Neumayer, 2018). Oleh karena itu upaya untuk mempertahankan keadaan sehat pada populasi sangat penting dan menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari peran perawat dan dokter di rumah sakit.

Masyarakat sekarang lebih terdidik dan berpengetahuan. Hal ini menjadi tantangan sekaligus peluang bagi Rumah Sakit yang bergerak dibidang jasa/pelayanan untuk tidak sekedar memuaskan konsumen melainkan juga mendengarkan yang menjadi keinginan konsumen dalam hal ini disebut pasien. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 69 Tahun 2014 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien, dalam Pasal 24 berisi 'Kewajiban Rumah Sakit untuk menghormati dan melindungi hak-hak pasien dengan memberlakukan peraturan dan standar Rumah Sakit, melakukan pelayanan yang berorientasi pada hak dan kepentingan pasien, serta melakukan monitoring dan evaluasi penerapannya'.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit Rumah Sakit mempunyai tugas memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna, pasal 5 untuk menjalankan tugas

sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4, Rumah Sakit mempunyai fungsi (a) penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit; (b) pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai kebutuhan medis; (c) penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan; (d) penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan.

Menurut Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 983 Tahun 1992, tugas pokok rumah sakit umum adalah melaksanakan upaya kesehatan secara berdaya guna dan berhasil dengan mengutamakan upaya penyembuhan (kuratif) dan pemulihan (rehabilitatif) yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu dengan upaya peningkatan (promotif) dan pencegahan (preventif) serta melaksanakan upaya rujukan. Dalam rangka menyusun tatanan pelayanan rumah sakit umum, peningkatan serta pengembangan pelayanan kesehatan dan fungsi rumah sakit umum. Departemen Kesehatan RI menentukan standar pelayanan rumah sakit yang berisi kriteria-kriteria penting mengenai jenis disiplin pelayanan yang berkaitan terutama dengan struktur dan proses pelayanan. Selain itu, peningkatan pelayanan kesehatan bukanlah semata-mata ditentukan oleh tersedianya fasilitas fisik yang baik saja. Namun yang lebih penting adalah sikap mental dan kualitas profesionalisme para personel yang melayaninya.

Tjiptono (2018:71) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan inti dari pencapaian profitabilitas jangka panjang. Kepuasan adalah merupakan perbedaan antara harapan dan unjuk kerja (yang senyatanya diterima). Apabila harapan tinggi, sementara unjuk kerja rendah, kepuasan tidak akan tercapai. Kepuasan pelanggan menempati posisi penting dalam praktek di dunia bisnis karena manfaat yang dapat ditimbulkannya bagi perusahaan. Pertama, banyak peneliti setuju bahwa konsumen yang terpuaskan cenderung akan menjadi loyal (Anderson dkk, 2018: Fornell dkk. 2019). Konsumen yang puas terhadap barang dan jasa yang dikonsumsinya akan mempunyai kecenderungan untuk membeli ulang dari produsen yang sama. Keinginan untuk membeli ulang sebagai akibat dari kepuasan ini adalah keinginan untuk mengulang pengalaman yang baik dan menghindari pengalaman yang buruk (Solomon, 2018). Kedua, kepuasan merupakan faktor yang akan mendorong adanya komunikasi dari mulut ke mulut (*word-of-mouth communication*) yang bersifat positif (Solomon, 2018).

Bentuk dari komunikasi dari mulut ke mulut yang disampaikan oleh orang yang puas ini bisa berbentuk rekomendasi kepada calon konsumen lain, dorongan kepada rekan untuk melakukan bisnis dengan penyedia dimana konsumen puas, dan mengatakan hal-hal yang baik tentang penyedia jasa dimana ia puas (Zeithaml, dkk., 2016). Faktor terakhir dari efek kepuasan konsumen terhadap perilaku adalah konsumen yang puas cenderung untuk mempertimbangkan penyedia jasa yang mampu memuaskan sebagai pertimbangan pertama jika ingin membeli produk atau jasa yang sama.

Menurut Mappedeceng (2022:127) beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu *people* dan *physical evidence*. *People* berkaitan langsung

dengan karyawan dan tenaga medis yang berhubungan langsung dengan pasien, dimana tugasnya memberikan perawatan serta memberikan informasi dan melayani kebutuhan pasien, dan memastikan kebutuhan pasien dapat terpenuhi. *Physical evidence* merupakan tempat jasa diciptakan, tempat penyedia jasa dan konsumen berinteraksi, ditambah unsur berwujud apapun yang digunakan untuk mengkomunikasikan atau mendukung peranan jasa tersebut. Selanjutnya Cooper (2014:106) menyatakan pemakai jasa perawatan kesehatan termasuk rumah sakit selalu memperhatikan kualitas staf medis, pelayanan gawat darurat, perawatan perawat, tersedianya pelayanan yang lengkap, rekomendasi dokter, peralatan yang modern, karyawan yang sopan santun, lingkungan yang baik, penggunaan rumah sakit sebelumnya, ongkos perawatan, rekomendasi keluarga, dekat dari rumah, ruangan pribadi dan rekomendasi teman.

Suryana dan Muliarsi (2018) menyatakan kepuasan konsumen berkontribusi besar pada sejumlah aspek krusial seperti terciptanya loyalitas konsumen terhadap produk atau jasa yang ditawarkan oleh perusahaan, terciptanya reputasi perusahaan yang baik yang baik apabila konsumen merasa puas dan berkurangnya elastisitas harga. Disamping itu, kepuasan juga merupakan salah satu indikator yang penting untuk keberlangsungan perusahaan di masa depan. Apabila konsumen merasa puas banyak keuntungan/keuntungan yang akan didapatkan oleh perusahaan karena konsumen yang merasa puas biasanya akan melakukan pembelian ulang, merekomendasikan produk atau jasa yang dibelinya kepada oranglain, dan membeli lini produk yang lain. Berbeda halnya dengan konsumen yang merasa tidak puas, biasanya konsumen akan mempertimbangkan untuk membeli kembali produk atau jasa tersebut

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas peneliti tertarik untuk mengetahui dan meneliti lebih lanjut tentang penyampaian jasa, kepuasan pasien hubungannya dengan kepercayaan pasien. Judul penelitian yang diajukan adalah : **“Pengaruh *People* dan *Physical Evidence* Terhadap Kepuasan Serta Implikasinya Pada Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Inap Santosa Hospital Bandung Central”**.

### **Identifikasi dan Rumusan Masalah**

Identifikasi masalah merupakan proses merumuskan permasalahan-permasalahan yang akan diteliti, sedangkan rumusan masalah menggambarkan permasalahan yang tercakup didalam penelitian terhadap *people*, *physical evidence* terhadap kepuasan serta implikasinya terhadap loyalitas pasien.

#### **Identifikasi Masalah**

Berdasarkan pada latar belakang penelitian di atas, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Perawat rawat inap yang kurang memahami alur layanan.
2. Dokter tidak menunjukkan kedisiplinan untuk *visite*.
3. Dokter yang terburu – buru saat bertemu pasien.
4. Kurangnya keramahan petugas non medis.
5. Fasilitas umum yang kurang memadai.
6. Kamar rawat inap kurang nyaman untuk digunakan sebagai tempat beristirahat selama dirawat.

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka peneliti merumuskan masalah yang akan diteliti sebagai berikut :

1. Bagaimana *people* dan *physical evidence* menurut pasien di Instalasi Rawat Inap Santosa Hospital Bandung Central.
2. Bagaimana kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Santosa Hospital Bandung Central.
3. Bagaimana loyalitas pasien di Instalasi Rawat Inap Santosa Hospital Bandung Central.
4. Seberapa besar pengaruh *people* dan *physical evidence* terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Santosa Hospital Bandung Central baik secara parsial dan simultan.
5. Seberapa besar pengaruh *people* dan *physical evidence* terhadap loyalitas pasien di Instalasi Rawat Inap Santosa Hospital Bandung Central baik secara parsial dan simultan.
6. Seberapa besar pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pasien di Instalasi Rawat Inap Santosa Hospital Bandung Central.

### **Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah penelitian, tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis :

1. *People* dan *physical evidence* menurut pasien di Instalasi Rawat Inap Santosa Hospital Bandung Central.
2. Kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Santosa Hospital Bandung Central.
3. Loyalitas pasien di Instalasi Rawat Inap Santosa Hospital Bandung Central.
4. Besarnya pengaruh *people* dan *physical evidence* terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Santosa Hospital Bandung Central baik secara parsial dan simultan.
5. Besarnya pengaruh *people* dan *physical evidence* terhadap loyalitas pasien di Instalasi Rawat Inap Santosa Hospital Bandung Central baik secara parsial dan simultan.
6. Besarnya pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pasien di Instalasi Rawat Inap Santosa Hospital Bandung Central.

### **Manfaat Penelitian**

Berdasarkan hasil analisis diharapkan dapat diperoleh manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis.

#### **Manfaat Teoritis**

1. Diharapkan berguna untuk pengembangan ilmu manajemen utamanya manajemen Rumah Sakit tentang *people*, *physical evidence*, kepuasan dan loyalitas pasien.
2. Diharapkan dapat menambah wawasan tentang ilmu manajemen khususnya manajemen Rumah Sakit serta lebih memahami masalah secara objektif, ilmiah dan rasional tentang pelayanan kesehatan.

### **Manfaat Praktis**

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi Instalasi Rawat Inap di Rumah Sakit Santosa Hospital Bandung Central dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pelayanan, kepuasan dan loyalitas pasien khususnya Instalasi Rawat Inap di Santosa Hospital Bandung Central dan Rumah Sakit pada umumnya.

## **II. KERANGKA PEMIKIRAN, HIPOTESIS**

### **Kerangka Pemikiran**

Persaingan pasar yang semakin tinggi saat ini, mewujudkan kepuasan konsumen adalah hal yang penting dan merupakan salah satu tujuan utama dari setiap organisasi. Inti dari konsep pemasaran adalah menciptakan kepuasan pelanggan. Pemasaran merupakan suatu proses mempersepsikan, memahami, menstimulasi dan memenuhi kebutuhan pasar sasaran yang dipilih secara khusus dengan menyalurkan sumber-sumber sebuah organisasi untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan tersebut. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas pelayanan (Keller & Koetler, 2016). Pada konteks kualitas produk (barang dan jasa) dan kepuasan pelanggan telah dicapai konsensus bahwa harapan pelanggan (*customer expectation*) memainkan peran penting sebagai standar perbandingan dalam mengevaluasi kualitas maupun kepuasan pelanggan.

Barang atau jasa dikatakan bermutu apabila dapat memenuhi ekspektasi konsumen akan nilai produk tersebut. Artinya mutu merupakan salah satu faktor yang menentukan penilaian kepuasan konsumen. Produsen dikatakan telah menyampaikan mutu jika produk atau jasa yang ditawarkannya sesuai atau melampaui ekspektasi pelanggan (Koetler dan Keller, 2016). Persepsi atau manfaat yang didapatkan pelanggan (pasien) setelah mendapatkan pelayanan yang berkualitas mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien. Makin banyak pelanggan memandang manfaat layanan melebihi pengorbanan atau biaya yang dikeluarkan untuk memperoleh sebuah layanan, maka akan semakin tinggi persepsi mereka terhadap nilai pelayanan. Karena mereka mendapatkan lebih dari yang diharapkan yang pada akhirnya akan menghasilkan kepuasan yang lebih besar.

Institusi pelayanan kesehatan salah satunya rumah sakit, kualitas pelayanan menjadi sorotan masyarakat, sehingga meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan menjadi sebuah tuntutan yang harus dilaksanakan. Peningkatan kualitas pelayanan ini baik dari sisi fasilitas fisik, alat yang tersedia dan sumber daya manusia baik secara kuantitas maupun kualitas, hal ini akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian rumah sakit harus mengutamakan kepuasan pasiennya sebagai pengguna jasa.

Petugas yang ada di rumah sakit terdiri tenaga medis dan tenaga penunjang medis serta tenaga nonmedis. Tenaga medis terdiri dari dokter ahli, dokter umum, dan perawat. Dokter sebagai kunci penting dalam pelayanan di suatu rumah sakit (Azwar, 2017). Petugas adalah semua pelaku yang melaksanakan penyajian jasa



pelayanan kesehatan dalam waktu riil atau selama proses dan konsumsi jasa berlangsung, oleh karena itu dapat mempengaruhi persepsi pembeli. Yang termasuk dalam elemen ini adalah semua karyawan rumah sakit maupun konsumen/ pasien. Semua sikap dan tindakan karyawan, bahkan cara berpakaian dan penampilan karyawan mempunyai pengaruh terhadap persepsi pasien/ konsumen atau keberhasilan pelayanan (Yazid, 2019).

Proses terjadi berkat dukungan karyawan dan tim manajemen yang mengatur semua proses agar berjalan dengan lancar. Proses penyampaian jasa sangat signifikan dalam menunjang keberhasilan pemasaran jasa (Puspaningtyas, 2010). Proses adalah semua prosedur aktual, mekanisme dan aliran aktivitas dengan jasa mana yang disampaikan serta merupakan sistem penyajian atau operasi jasa. Proses mencakup prosedur pelayanan, termasuk didalamnya tahap-tahap yang dilalui.

Bukti fisik merupakan lingkungan fisik rumah sakit dimana jasa rumah sakit disajikan dan yang langsung berinteraksi dengan pasien meliputi bangunan, kebersihan, fasilitas umum, kelengkapan peralatan, interior bahkan pakaian seragam. Tanda- tanda bukti fisik yang harus diberikan penyedia jasa juga dapat memberikan kesempatan untuk memberikan pesan- pesan yang kuat dan konsisten berkenaan dengan karakteristik jasa dan apa yang ingin ditampilkan atau dicapai pada segmen pasar sasaran.

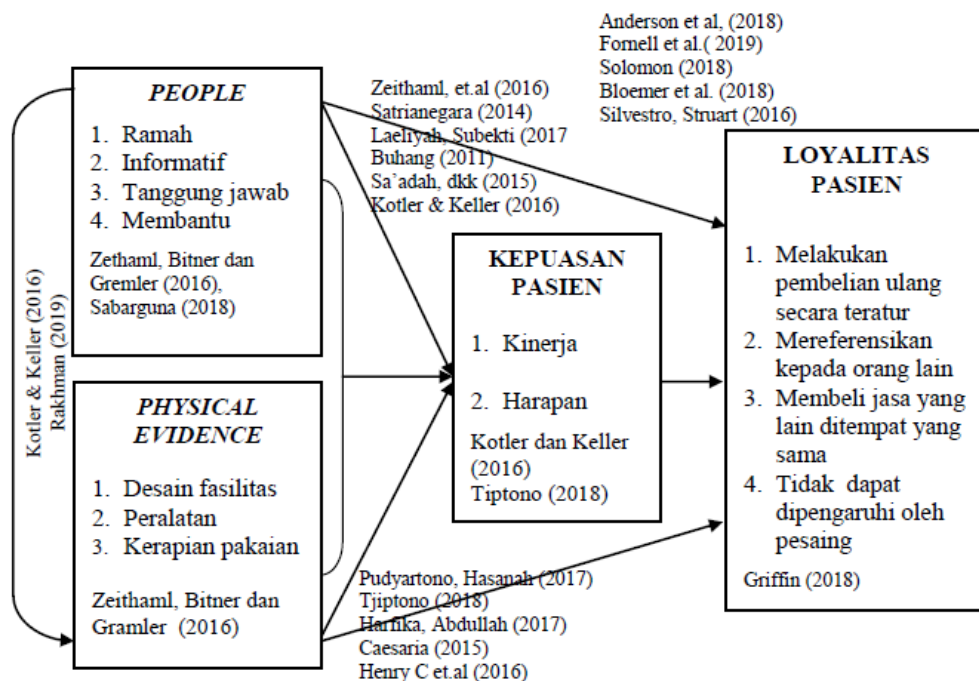
Proses keputusan konsumen dalam membeli atau mengkonsumsi produk atau jasa akan dipengaruhi oleh kegiatan oleh pemasar dan lembaga lainnya serta penilaian dan persepsi konsumen itu sendiri. Proses keputusan pembelian akan terdiri dari pengenalan masalah, pencarian informasi, evaluasi alternatif, pembelian, kepuasan konsumen. Pemahaman tentang faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen akan memberikan pengetahuan kepada pemasar bagaimana menyusun strategi dan komunikasi pemasaran yang lebih baik. Persepsi konsumen akan mempunyai keputusan pembelian dikarenakan orang mempunyai kesukaan dan kebiasaan yang berbeda – beda sesuai dengan kondisi konsumen terutama didukung oleh kemampuan seseorang untuk mendapatkan suatu barang atau jasa. Menurut Kotler dan Keller (2016:153) keputusan pembelian seseorang dipengaruhi oleh faktor psikologi utama, antara lain persepsi serta keyakinan dan pendirian.

Aktivitas pemasaran bertujuan agar perusahaan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien sesuai dengan harapan pasien dan dapat memenangkan persaingan. Untuk memenangkan persaingan yang semakin kompetitif para pelaku usaha rumah sakit dituntut untuk mampu menciptakan keunggulan bersaing atas pelayanan yang ditawarkan serta physical evidence yang sesuai dengan biaya dan promosi yang diberikan dalam upaya memuaskan pasien. Pelanggan dapat menunjukkan loyalitas mereka dengan berbagai cara seperti memilih untuk tetap menggunakan produk / jasa yang ditawarkan, atau mereka dapat meningkatkan jumlah dan frekuensi pembelian. Selain itu, konsumen yang loyal merupakan pendukung organisasi melalui peran mereka untuk mempengaruhi orang lain (Zeithaml, 2016). Beberapa teori menjelaskan bagaimana kepuasan pelanggan berhubungan dengan kebutuhan pelanggan, di mana pelanggan akan puas ketika produk yang ditawarkan sesuai dengan harapan

mereka. Dalam situasi di mana harapan terhadap produk tidak terpenuhi, pelanggan akan merasa tidak puas. Menurut Sabir et al. (2014), kepuasan pelanggan telah menjadi aspek yang paling signifikan dalam bidang bisnis, karena pelanggan yang puas memiliki dampak signifikan terhadap laba bisnis.

Sarana atau kondisi fisik, penampilan pegawai, kemudahan dalam menikmati jasa memiliki efek positif terhadap kepuasan (Teas, 2015; Cronin et al., 2016; Bloemer et al., 2019). Mehta et al. (2016) menunjukkan bahwa sikap konsumen terhadap personel, aspek lingkungan fisik, kemampuan dalam menyelesaikan masalah, kebijakan dan prosedur pelayanan, merupakan aspek-aspek yang senantiasa dipertimbangkan konsumen. Zulganef (2018) secara tegas menggunakan *people*, *process* dan *physical evidence* dalam hubungannya dengan kepuasan. Zulganef menemukan bahwa sikap terhadap pegawai merupakan prediktor yang signifikan bagi kepuasan, namun *process* dan *physical evidence* bukan merupakan prediktor yang signifikan. Moutinho dan Smith (2015) dari hasil studinya menemukan bahwa sikap terhadap pegawai memiliki efek positif terhadap kepuasan. Demikian pula, studi Taylor et al. (2015) serta Olorunniwo et al. (2016) menunjukkan adanya efek positif dari sikap pegawai terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian Suryanto (2016) menunjukkan bahwa *physical evidence* dan *process* merupakan prediktor yang signifikan bagi pembentukan kepuasan, dan kepuasan merupakan prediktor yang signifikan bagi loyalitas.

Berdasarkan kerangka pemikiran pengaruh *people* dan *physical evidence* terhadap kepuasan serta implikasinya terhadap loyalitas pasien, maka dapat digambarkan sebagai berikut :



**Gambar 1**  
**Paradigma Penelitian**

### **Hipotesis Penelitian**

1. Terdapat pengaruh *physical evidence* dan *people* terhadap kepuasan pasien baik secara parsial dan simultan.
2. Terdapat pengaruh *physical evidence* dan *people* terhadap loyalitas pasien baik secara parsial dan simultan.
3. Terdapat pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien.

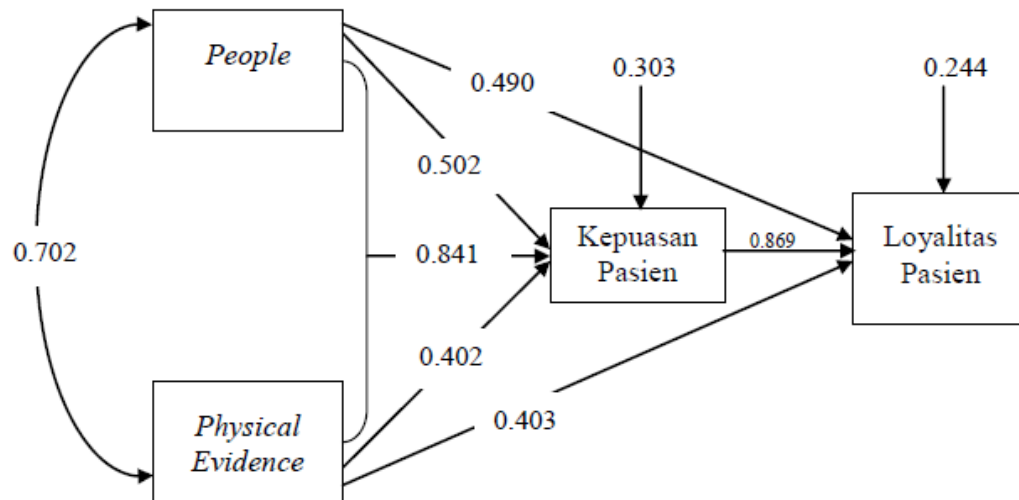
### **III. METODOLOGI PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis statistik deskriptif dan verifikatif. Teknik analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono 2020:147). Metode penelitian menurut Malhorta (2018:78) bahwa penelitian deskriptif dapat dilakukan untuk menggambarkan karakteristik kelompok yang relevan dengan penelitian, mengestimasi presentasi unit yang dispesifikan dalam populasi, menunjukkan suatu perilaku tertentu, menentukan persepsi atas karakteristik suatu produk, menentukan tingkat keterkaitan variabel serta membuat suatu prediksi khusus. Statistik deskriptif untuk mengetahui bagaimana *people*, *physical evidence* kepuasan dan loyalitas pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Santosa Hospital Bandung Central. Sedangkan metode verifikatif menurut Mashurti (2016:45) menyatakan bahwa “metode verifikatif” yaitu memeriksa benar tidaknya apabila dijelaskan untuk menguji suatu cara dengan benar atau tanpa perbaikan yang telah dilaksanakan di tempat lain dengan mengatasi masalah yang serupa dengan kehidupan”. Sifat verifikatif adalah ingin menguji kebenaran pada suatu hipotesis, penelitian dengan menggunakan uji statistik yang relevan yang dilaksanakan melalui pengumpulan data dilapangan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh *people* dan *physical evidence* terhadap kepuasan serta implikasinya terhadap loyalitas pasien berdasarkan data kuantitatif yang dikumpulkan melalui kuisisioner yang disebarkan kepada pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Santosa Hospital Bandung Central, kemudian data ini akan dilakukan analisis statistik.

### **IV. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **Pengaruh *People* dan *Physical Evidence* Terhadap Kepuasan Serta Implikasinya Pada Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Inap Santosa Hospital Bandung Central**

Berdasarkan perhitungan analisis jalur, maka hasil keseluruhan dari analisis tersebut dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 2  
Model Analisis jalur Secara Keseluruhan

Berdasarkan gambar 2 tersebut di atas, dapat dikatakan bahwa masing-masing variabel yaitu *people* dan *physical evidence* berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pasien baik secara parsial maupun simultan dan kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien di Instalasi Rawat Inap Santosa Hospital Bandung Central. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa *people* dan *physical evidence* berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pasien baik secara parsial maupun simultan dan kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien di Instalasi Rawat Inap Santosa Hospital Bandung Central. Hasil ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Evi Sa'adah, Tatong Hariyanto, Fatchur Rohman (2015) menunjukkan bahwa petugas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, pelayanan farmasi tidak berpengaruh terhadap loyalitas pasien, dan kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa mutu pelayanan mempengaruhi loyalitas pasien secara tidak langsung melalui kepuasan. Selanjutnya Pudyartono dan Hasanah (2017) yang menunjukkan bahwa secara parsial fasilitas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan.

Bukti fisik yang terdiri dari indikator kelengkapan alat, kebersihan gedung, penampilan karyawan dan ketersediaan tempat parkir (Tjiptono, 2018) apabila diterapkan dengan sebaik-baiknya akan mempengaruhi variabel kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan senang seseorang terhadap kesesuaian kualitas pelayanan, pelayanan yang diharapkan, dan tidak ada pengaduan atau komplain, jasa yang tersedia, kualitas pelayanan dan fasilitas, kinerja, (Harfika dan Abdullah, 2017: 46). Hasil ini mendukung pendapat penelitian terdahulu dari Herdita Sectio Caesaria, (2015) tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada puskesmas menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif bukti fisik terhadap kepuasan pasien.

Hasil penelitian yang dilakukan Henry C et.al (2016), menyatakan bahwa faktor-faktor yang diidentifikasi mempengaruhi kepuasan pasien meliputi antrian,

tipe dan karakteristik antrian, kepatuhan kunjungan ke rumah sakit dan pengobatan program –program penyakit khusus waktu dispensing obat, sifat penyakit atau presentasi penyakit, status penerimaan pasien, pelaksanaan aturan waktu tunggu, fasilitas, inovasi otomatisasi teknologi dan komputerisasi, efisiensi layanan dan faktor operasional internal. Kiyai, Rattu, Maramis, Pangemanan (2017) menyatakan ada pengaruh pelayanan dalam bukti langsung terhadap kepuasan pasien rawat jalan, sedangkan dimensi ketanggapan dan dimensi kehandalan tidak ada hubungan dengan kepuasan pasien.

Memiliki pasien yang loyal adalah suatu tujuan akhir dari rumah sakit, karena loyalitas pasien dapat menjamin kontinuitas rumah sakit dalam jangka panjang. Pada dasarnya loyalitas pasien dapat diartikan sebagai kesetiaan seseorang terhadap suatu hal. Istilah loyalitas pasien sebetulnya berasal dari loyalitas merek yang mencerminkan loyalitas pasien pada merek tertentu. *customer loyalty* merupakan suatu ukuran keterikatan pelanggan terhadap sebuah merek. Ukuran ini mampu memberikan gambaran tentang mungkin tidaknya pasien beralih ke merek layanan yang lain, apabila merek produk tersebut didapati adanya perubahan, baik menyangkut harga maupun atribut lain. Loyalitas pasien merupakan komitmen pelanggan terhadap suatu merek, citra rumah sakit, berdasarkan sikap yang positif dan tercermin dalam kembalinya pasien secara konsisten. Salah satu contoh sikap positif yang diberikan oleh pasien yang telah loyal antara lain pembelian ulang, berusaha mencari produk dari satu pelayanan rumah sakit meskipun berada ditempat yang jauh dan juga tidak lagi mempertimbangkan merek lain untuk dibeli selain merk produk yang sering dibeli. Loyalitas pasien tidak hanya meningkatkan nilai dalam bisnis, tetapi juga dapat menarik pasien baru. Pada jangka pendek, memperbaiki loyalitas pasien akan membawa profit pada pelayanan rumah sakit. Dalam jangka panjang, memperbaiki loyalitas umumnya akan lebih profitabel yaitu pasien bersedia membayar harga lebih tinggi, penyediaan layanan yang lebih murah dan bersedia merekomendasikan ke pasien yang baru (Beerli et.al, 2018).

Pasien melakukan pembelian kembali setelah menggunakan produk atau jasa suatu rumah sakit merupakan informasi bagi rumah sakit untuk menetapkan strategi pemasaran. Pada umumnya rumah sakit memakai ukuran kepuasan pasien sebagai standar untuk memantau loyalitas pasien. Kepuasan saja tidak akan menciptakan loyalitas pasien tanpa ada kepercayaan. Rumah sakit sering terjebak pada asumsi bahwa kepuasan pasien yang paling penting untuk diperhatikan karena kepuasan pasien akan diikuti oleh pembelian ulang yang pada akhirnya akan menghasilkan keuntungan bagi rumah sakit. Hal ini cenderung bisa menyesatkan rumah sakit. Kepuasan pasien hanya mampu menjelaskan seperempat dari penyimpangan perilaku pembelian ulang. Pengelola rumah sakit sebaiknya perlu mempelajari dan memahami berbagai faktor yang mampu mendorong terbangunnya loyalitas pasien tidak hanya semata-mata kepuasan pasien. (Ishak dan Luthfi, 2017). Untuk meningkatkan loyalitas, rumah sakit harus meningkatkan kepuasan setiap pasien dan mempertahankan tingkat kepuasan tersebut dalam jangka panjang. Kepuasan terkait dengan apa yang didapat pasien dari rumah sakit dibandingkan dengan apa yang harus dia lakukan terhadap urusan

atau interaksi tersebut. Membentuk loyalitas pasien secara umum dianggap sebagai tugas dasar bagi para pengelola rumah sakit.

Kepuasan diidentifikasi sebagai hal yang menentukan besarnya komitmen seseorang pada suatu hubungan yang berpengaruh pada loyalitas. Memberikan layanan terhadap konsumen dapat terjadi dengan adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan, hal tersebut merupakan suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (Ratminto dan Winarsih, 2019). Kegiatan ini bertujuan sebagai salah satu upaya perusahaan dalam memenuhi kebutuhan konsumennya sehingga sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh konsumen.

## V. SIMPULAN DAN REKOMENDASI

### Simpulan

1. *People* dan *physical evidence* menurut pasien di Instalasi Rawat Inap Santosa Hospital Bandung Central yaitu sebagai berikut:
  - a. Persepsi pasien di Instalasi Rawat Inap Santosa Hospital Bandung Central mengenai *people* diinterpretasikan dalam kriteria kurang baik. Nilai di bawah rata – rata keseluruhan dari dukungan petugas (*people*) terdapat pada poin perawat kurang dapat menjelaskan alur layanan post rawat inap dengan jelas, petugas administrasi kurang memberikan informasi yang dibutuhkan pasien dengan jelas, seluruh petugas rumah sakit (selain dokter dan perawat) kurang memberikan suasana profesional dalam menjalankan tugasnya, staff administrasi rawat inap kurang melakukan tugasnya dengan baik, dokter kurang dapat memberikan layanan sesuai jadwal yang pasti setiap harinya, perawat kurang memberikan pelayanan kepada pasien dengan perhatian hingga selesai, perawat dan dokter kurang cepat tanggap dalam memberikan layanan kepada pasien, dokter kurang mendengarkan keluhan dan memberikan solusi, perawat kurang berupaya memenuhi kebutuhan pasien, staff administrasi kurang dapat memberikan kepastian mengenai kepastian administrasi pasien.
  - b. Persepsi pasien di Instalasi Rawat Inap Santosa Hospital Bandung Central mengenai *physical evidence* diinterpretasikan dalam kriteria kurang baik. Nilai di bawah rata – rata keseluruhan dari bukti fisik (*physical evidence*) terdapat pada poin ketersediaan fasilitas tempat parkir untuk pasien dinilai kurang memadai, kebersihan ruang perawatan pasien kurang bersih, peralatan yang digunakan pelayanan berfungsi baik, fasilitas umum rumah sakit kurang lengkap untuk mengakomodir pasien dan penunggu pasien dan media pemberian informasi yang ada di rumah sakit kurang jelas untuk memudahkan pasien.
2. Kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Santosa Hospital Bandung Central cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan rumah sakit. Terdapat beberapa indikator disarankan menjadi fokus perbaikan, yaitu ketepatan waktu dalam pemberian layanan dan efisiensi layanan administrasi rumah sakit.

3. Loyalitas pasien di Instalasi Rawat Inap Santosa Hospital Bandung Central diinterpretasikan berada pada kategori cukup loyal berada pada tingkatan *customers*, yaitu tahapan dimana pasien hanya melakukan pembelian ulang tetapi tidak seluruhnya berkontribusi terhadap *word of mouth* atau bersedia menyampaikan berita positif tentang rumah sakit yang digunakan.
4. Terdapat pengaruh *people* dan *physical evidence* terhadap kepuasan pasien baik secara parsial dan simultan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik *people* dan *physical evidence* yang dirasakan pasien maka akan meningkatkan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Santosa Hospital Bandung Central.
5. Terdapat pengaruh *people* dan *physical evidence* terhadap loyalitas pasien baik secara parsial dan simultan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik *people* dan *physical evidence* yang dirasakan pasien maka akan meningkatkan loyalitas pasien di Instalasi Rawat Inap Santosa Hospital Bandung Central.
6. Terdapat pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien, hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien dapat mendorong terhadap peningkatan loyalitas pasien di Instalasi Rawat Inap Santosa Hospital Bandung Central.

### **Rekomendasi**

1. Perlu diadakan pelatihan berkala dengan tujuan menyamakan pengetahuan perawat dan staff administrasi mengenai alur pelayanan kepada pasien secara menyeluruh.
2. Dilakukan pembinaan kepada seluruh staff rumah sakit terutama selain dokter dan perawat mengenai penerapan standar operasional prosedur terkait komunikasi efektif pada layanan maupun *grooming* yang ditetapkan perusahaan.
3. Dilakukan pembinaan dan evaluasi berkala terhadap kinerja staff administrasi rawat inap.
4. Penerapan reward bagi dokter yang dapat memberikan layanan sesuai dengan jam yang ditentukan setiap hari.
5. Evaluasi beban kerja perawat dan dokter sehingga tenaga kesehatan dapat lebih memberikan perhatian dan tanggap dalam menghadapi pasien.
6. Pembuatan paket layanan pada kasus – kasus yang terprediksi agar dapat memberikan estimasi harga layanan sebagai satu kesatuan sejak awal pasien masuk rawat inap hingga akhir layanan.
7. Menambahkan fasilitas umum seperti ruang tunggu, musholla, dan toilet umum di wilayah rumah sakit.
8. Melakukan kerja sama dengan wilayah sekitar yang dapat digunakan sebagai lahan parkir Santosa Hospital Bandung Central.
9. Perlu diadakan *general cleaning* ruang rawat inap secara berkala.
10. Penerapan standar operasional prosedur mengenai pemeliharaan alat secara rutin, sehingga alat – alat selalu dalam keadaan siap digunakan.
11. Meletakkan penunjuk arah yang mudah dibaca pada posisi startegis.
12. Penggunaan layar monitor televisi di area umum rumah sakit sebagai media informasi bagi pasien.
13. Penyederhanaan prosedur administrasi agar lebih ringkas, cepat, dan mudah.

14. Penelitian berikutnya diharapkan dapat meneliti responden Santosa Hospital Bandung Central pada instalasi lain. Agar hasil penelitian menjadi lebih luas serta diharapkan mampu mengukur pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas dan jenis penyakit sebagai bahan pembandingan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, T.Y. 2010. *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Edisi kedua. Jakarta: UI Press.
- Andhansari, P., Nawazirul Lubis, dan Andi Wijayanto. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Nilai Pelanggan. *Jurnal Manajemen*. Vol 10. No. 9 hal 3-8.
- Arikunto, Suharsimi. 2011. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi VII. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Barnes, James G. 2010. *Secrets of Customer Relationship Management: it's All About How You Make Them Feel*. McGraw-Hill: New York.
- Cole, M. A. 2010. *Sustainable Development and Environmental Kuznets Curves: An Examination of The Environmental Impact of Economic Development*. *Sust. Dev.* 7, 87-97.
- Cooper, P.D. 2011. *Health Care Marketing : a Foundation for Managed Quality*. Gaithersburg, Maryland : Aspen Publisher. Inc : 1-331.
- Dube et. al. 2010, *Adapting the QFD Approach to Extended Service Transactions*, *Production and Operations Management*, 8, 301-317.
- Fecikova, I. 2010, "An Index Method for Measurement of Customer Satisfaction", *The TQM Magazine*, Vol.16, No.1, pp. 57-66.
- Gould and Williams. 2009, "The Impact of Employee Performance Cues on Guest Loyalty, Perceived Value and Service Quality", *The Service Industries journal*, 19,3:ABI/INFORM Global P.97
- Gronroos, Christian, 2010, The Perceived Service Quality Concept a Mistake ? *Journal of Managing Service Quality*, Vol. 11. No. 3, pp 150-152, MCB University Press, London.
- Hardiman, A. 2013. Rumah Sakit Indonesia Belum Siap Bersaing. Melalui <http://www.kompas.com/kompas-cetakr/0412/22/humaniora1455html-4k.4/21/04>.
- Hermawan, Kertajaya 2012. *MarkPlus on Strategy*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Kandampully, J., dan Dwi Suhartanto, 2010. Customer Loyalty in the Hotel Industri : the role of customer satisfaction and image. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 346-351.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Management*. 15<sup>th</sup> edition. England : Pearson Education.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong., 2010, *Principles Of Marketing*, 14th Edition, PrenticeHall Pearson, USA.