

ARTIKEL

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN SERTA IMPLIKASINYA PADA LOYALITAS

**(Suatu Survey Pada Pasien di Klinik
Kosasih Palapa di Bandar Lampung)**

DEWI MAYASARI F.S

NIM : 248020058



**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS PASCASARJANA
UNIVERSITAS PASUNDAN
BANDUNG
2026**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis, mengkaji, dan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan serta implikasinya pada loyalitas pasien di Klinik Kosasih Palapa. 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 2026. Teknik analisis data menggunakan Analisis Jalur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum persepsi pasien di Klinik Kosasih Palapa tentang kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan loyalitas pasien kurang baik. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien baik secara parsial maupun simultan. Kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien. Perlu adanya pembenahan dalam hal waktu pelayanan untuk meminimalkan

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Loyalitas Pasien

ABSTRACT

Based on the data, the number of patient visits at the Kosasih Palapa Clinic has not reached the set target. This study aims to analyze, assess, and determine the effect of service quality on satisfaction and its implications for patient loyalty at the Kosasih Palapa Clinic. The research method used is descriptive and verification analysis. Data collection used a questionnaire, the sampling technique used consecutive sampling with respondents taken 100 patients. Data collection in the field was carried out in 2026. The data analysis technique used Path Analysis. The results of the study indicate that in general, patient perceptions at the Kosasih Palapa Clinic regarding service quality, patient satisfaction, and patient loyalty are not good. Service quality affects patient satisfaction both partially and simultaneously. Patient satisfaction affects patient loyalty, and service quality affects patient loyalty through patient satisfaction. Improvements are needed in terms of service time to minimize patient waiting time. The Kosasih Palapa Clinic must provide service recovery to patient complaints or complaints quickly, so as not to cause anger from patients. To handle patient complaints quickly, the Clinic can establish a customer care program..

Keywords: *Service Quality, Patient Satisfaction, Patient Loyalty*

RINGKESAN

Dumasar kana data, jumlah kunjungan pasien di Klinik Kosasih Palapa tacan ngahontal target anu ditetepkeun. Panilitian ieu ngagaduhan tujuan pikeun nganalisis, meunteun, sareng nangtukeun pangaruh kualitas layanan kana kapuasan sareng implikasina kana loyalitas pasien di Klinik Kosasih Palapa. Méthode panalungtikan anu dianggo nyaéta analisis deskriptif sareng verifikasi. Pangumpulan data nganggo angkét, téknik sampling nganggo sampling consecutive kalayan responden anu dicandak 100 pasien. Pangumpulan data di lapangan dilaksanakeun dina taun 2026. Téhnik analisis data nganggo Analisis Jalur. Hasil panilitian nunjukkeun yén sacara umum, persepsi pasien di Klinik Kosasih Palapa ngeunaan kualitas layanan, kapuasan pasien, sareng loyalitas pasien henteu saé. Kualitas layanan mangaruhan kapuasan pasien sacara parsial sareng simultan. Kapuasan pasien mangaruhan loyalitas pasien, sareng kualitas layanan mangaruhan loyalitas pasien ngalangkungan kapuasan pasien. Diperlukeun perbaikan dina hal waktos layanan pikeun ngaminimalkeun waktos ngantosan pasien. Klinik Kosasih Palapa kedah nyayogikeun pamulihan layanan kana keluhan atanapi keluhan pasien kalayan gancang, supados henteu nyababkeun amarah ti pasien. Pikeun nanganan keluhan pasien kalayan gancang, Klinik tiasa ngadegkeun program perawatan palanggan.

Kata Kunci: Kualitas Palayanan, Kapuasan Pasien, Kasatiaan Pasien

PENDAHULUAN

Kesehatan harus dimiliki dan dikejar oleh setiap orang karena kesehatan adalah kebutuhan dasar manusia. Kesehatan adalah kebutuhan dasar setiap orang yang memungkinkan setiap orang untuk menjalani kehidupan yang produktif secara sosial dan ekonomi. Kesehatan adalah salah satu penentu kualitas sumber daya manusia. Kesehatan bukanlah kondisi statis yang bukan sesuatu yang merupakan dikotomi yang sehat dan sakit, tetapi dinamis, progresif, dan kontinuum. Paradigma pembangunan baru dalam rangka pembangunan bangsa, tiga sektor penting yang harus mendapat perhatian pemerintah secara seimbang adalah sektor pendidikan, sektor kesehatan dan sektor ekonomi. Untuk meningkatkan peran sektor kesehatan dalam pembangunan bangsa, perlu upaya untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan, terutama layanan preventif dan promotif, tanpa meninggalkan layanan kuratif dan rehabilitatif.

Kesehatan di Indonesia diatur oleh Undang-undang (UU) Nomor 17 Tahun 2023, dimana kesehatan adalah keadaan kemakmuran tubuh, jiwa, dan sosial yang memungkinkan setiap orang untuk menjalani kehidupan produktif secara sosial dan ekonomi. Sedangkan fasilitas pelayanan kesehatan di Indonesia diatur oleh Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2016, dimana dalam peraturan tersebut dijelaskan tentang definisi, jenis dan tugas pelayanan kesehatan. Jenis fasilitas pelayanan kesehatan sesuai PP Nomor 47 Tahun 2016 adalah praktik mandiri tenaga kesehatan, puskesmas, klinik, rumah sakit, apotek, unit transfusi darah, optik, laboratorium kesehatan, fasilitas pelayanan medis untuk keperluan hukum, dan fasilitas pelayanan kesehatan tradisional. Menurut laporan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, jumlah fasilitas kesehatan layanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang tersebar di seluruh Indonesia sebanyak 27.659 unit hingga tahun 2023. Klinik Pratama merupakan jenis fasilitas kesehatan terbanyak kedua pada periode tersebut.

Parasuraman, et. al (2018) dalam Tjiptono (2020), kualitas pelayanan dapat diukur dengan menggunakan lima indikator dimensi kualitas pelayanan (*SERVQUAL*) sebagai berikut: 1). Bukti langsung (*tangibles*) yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal, 2) Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan segera, akurat dan memuaskan sesuai dengan yang dijanjikan, 3). Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu keinginan dan kesigapan dari para karyawan untuk membantu pelanggan dalam memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya, 4) Jaminan (*assurance*) yaitu kemampuan para karyawan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan terhadap perusahaan berupa kompetensi (memiliki keterampilan dan pengetahuan yang berhubungan dengan perusahaan) dan 5). Empati (*empathy*) yaitu perhatian yang tulus dan bersifat pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya untuk memahami keinginan pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian Haemoon et, al (2021) menjelaskan bahwa hasil dari kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan. Begitu juga hasil dari kualitas pelayanan yang buruk akan menurunkan kepuasan terhadap perusahaan. Cooper (2019:106) 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.

Hasil penelitian Ritna (2016:149) serta Suryana dan Darmawanti (2019) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan dan dampaknya pada loyalitas pelanggan, dimana kualitas pelayanan yang tidak sesuai antara kenyataan (kinerja atau hasil) dengan harapan atau ekspektasi pelanggan akan menimbulkan rasa kurang puas atau bahkan tidak puas akan menurunkan kepuasan pelanggan, ketika pelanggan merasa kurang atau tidak puas maka akan menimbulkan kemungkinan pelanggan tersebut beralih kepada perusahaan lain atau pelanggan tidak loyal.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, dilakukan peneliti 20 Klinik Kosasih Palapa Bandar Lampung sebagai studi kasus dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Serta Implikasinya Terhadap Loyalitas (Suatu Survey Pada Pasien di Klinik Kosasih Palapa di Bandar Lampung)”

Identifikasi dan Rumusan Masalah

Identifikasi masalah merupakan proses merumuskan permasalahan-pemmasalahan yang akan diteliti, sedangkan rumusan masalah menggambarkan permasalahan yang tercakup didalam penelitian terhadap kualitas pelayanan, kepuasan pasien dan loyalitas pasien.

Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sebelumnya dikemukakan, maka terdapat beberapa identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Tidak tercapainya target kunjungan pasien di Klinik Kosasih Palapa.
2. Adanya keluhan pendaftaran yang cukup lama dan cukup berbelit-belit
3. Adanya keluhan kurang ramah dan kurangnya komunikasi pada bagian pendaftaran.
4. Adanya keluhan kurang ramah pada perawat yang dinilai tidak ramah
5. Adanya keluhan pelayanan yang tidak sesuai standard
6. Adanya keluhan biaya yang kurang relative terjangkau
7. Fasilitas pendukung kurang memadai
8. Lebih banyak pasien yang mau mencoba pelayanan kesehatan di klinik lain dibandingkan yang tidak. 21
9. Belum semua pasien akan merekomendasikan Klinik Kosasih Palapa kerabat.
10. Tingkat kepuasan pasien dinilai masih kurang.
11. Tingkat loyalitas pasien terhadap klinik yang masih cukup rendah

Rumusan Masalah

Penelitian dilakukan untuk melihat dan mempelajari pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas melalui kepuasan pasien, maka penelitian diarahkan untuk menjawab pertanyaan berikut :

1. Bagaimana persepsi pasien tentang kualitas pelayanan di Klinik Kosasih Palapa Bandar Lampung.
2. Bagaimana kepuasan pasien di Klinik Kosasih Palapa Bandar Lampung.

3. Bagaimana loyalitas pasien di Klinik Kosasih Palapa Bandar Lampung.
4. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Klinik Kosasih Palapa Bandar Lampung baik secara parsial dan simultan.
5. Seberapa besar pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien di Klinik Kosasih Palapa Bandar Lampung.
6. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien di Klinik Kosasih Palapa Bandar Lampung.

Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis, mengkaji, dan mengetahui:

1. Persepsi pasien tentang kualitas pelayanan di Klinik Kosasih Palapa Bandar Lampung.
2. Kepuasan pasien di Klinik Kosasih Palapa Bandar Lampung. 22
3. Loyalitas pasien di Klinik Kosasih Palapa Bandar Lampung.
4. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Klinik Kosasih Palapa Bandar Lampung secara parsial dan simultan.
5. Besarnya pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien di Klinik Kosasih Palapa Bandar Lampung.
6. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien di Klinik Kosasih Palapa Bandar Lampung.

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 kualitas pelayanan, kepuasan pasien 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. Bagi Peneliti:
 - a. Dapat memperdalam pengetahuan dalam bidang manajemen administrasi rumah sakit khususnya mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan implikasinya pada loyalitas pasien di Klinik Kosasih Palapa Bandar Lampung. 23
 - b. Memahami permasalahan yang terjadi pada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan implikasinya pada loyalitas pasien di Klinik Kosasih Palapa Bandar Lampung.
 - c. Mengetahui hasil dari pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan implikasinya pada loyalitas pasien di Klinik Kosasih Palapa Bandar Lampung.

- d. Memahami hasil dari pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan implikasinya pada loyalitas pasien di Klinik Kosasih Palapa Bandar Lampung.
- 2. Bagi Klinik:
 - a. Klinik diharapkan dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien.
 - b. Klinik diharapkan dapat lebih meningkatkan pentingnya kepuasan yang diberikan kepada pasien.
 - c. Klinik diharapkan dapat lebih meningkatkan pentingnya loyalitas yang diberikan kepada pasien.
 - d. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dalam menangani masalah yang berkaitan dengan pada pengaruh pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan implikasinya pada loyalitas pasien di Klinik Kosasih Palapa Bandar Lampung.
- 3. Bagi Peneliti Berikutnya:
 - a. Membantu pembaca untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan implikasinya pada loyalitas pasien di Klinik Kosasih Palapa Bandar Lampung.
 - b. Hasil penelitian dijadikan referensi atau masukan yang bermanfaat bagi pembaca yang melakukan penelitian dalam bidang yang sama.

II. KERANGKA PEMIKIRAN, HIPOTESIS

Kerangka Pemikiran

Penyedia layanan kesehatan tidak mudah untuk dapat memberikan pelayanan dan kualitas pelayanan yang baik karena pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan kesehatan langsung dirasakan oleh pasien sehingga jika ada sedikit kelalaian dalam menangani pasien maka dapat berdampak buruk bagi pasien dan bagi penyedia layanan kesehatan itu sendiri. Tingkat kepuasan penerima layanan dapat diukur dari keberhasilan penyedia layanan kesehatan. Kepuasan penerima layanan dicapai jika penerima layanan memperoleh layanan sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan diharapkan.

Penyedia jasa pelayanan kesehatan dituntut untuk selalu memberikan layanan yang baik untuk meningkatkan kualitas pelayanannya supaya kepercayaan pasien selalu diberikan kepada penyedia pelayanan kesehatan sehingga dapat berdampak pada kepuasan pasien dan loyalitas pasien. Pihak penyedia jasa pelayanan kesehatan harus bisa memberikan informasi dan kebutuhan pasien supaya keinginan pasien dapat terpenuhi dan meningkatkan kepuasan pasien tersebut.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien adalah salah satu indikator penting dalam meningkatkan perawatan kesehatan. Fungsi pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh pemerintah melalui organisasi di bidang kesehatan dengan tujuan utama untuk menjaga dan menjaga kesehatan masyarakat secara fungsional, proporsional dan professional (Afrioza & Baidillah, 2021;170). Berbagai karakteristik pasien yang akan menggunakan jasa layanan kesehatan, penyedia layanan kesehatan harus

senantiasa siap dalam melayani dan merawat pasien serta dapat memberikan respons yang baik terhadap keinginan dan tuntutan para pasien. Setiap pasien menginginkan pelayanan kesehatan yang baik karena pelayanan kesehatan merupakan salah satu kebutuhan setiap orang. Semua orang menginginkan untuk dihargai, dilayani, dan ingin memperoleh kedudukan yang sama di masyarakat (Selvi Mayang Sari, 2021).

Kepuasan pelanggan merupakan ukuran spesifik untuk setiap transaksi, situasi atau interaksi (*encounter*) yang bersifat jangka pendek, sedangkan kualitas pelayanan merupakan sikap yang dibentuk dari evaluasi keseluruhan terhadap kinerja perusahaan dalam jangka panjang. Kepuasan pelanggan terhadap pengalaman jasa tertentu akan mengarah pada evaluasi atau sikap keseluruhan terhadap kualitas pelayanan sepanjang waktu. Kualitas layanan dan kepuasan pelanggan adalah dua konsep yang berbeda namun saling berkaitan erat. Hal ini menyiratkan bahwa meningkatnya kepuasan pelanggan cenderung diikuti pula dengan meningkatnya persepsi positif terhadap kualitas layanan, dan sebaliknya (Tjiptono & Diana, 2018;140). Pelanggan yang puas adalah pelanggan yang merasa mendapatkan *value* dari pemasok, produsen atau penyedia jasa. *Value* dapat berupa hasil produk atau jasa yang bersifat emosional. Jika pelanggan mengatakan produk yang berkualitas adalah *value*, maka kepuasan yang mereka rasakan akan terjadi apabila pelanggan memperoleh produk yang berkualitas. Jika pelanggan mengatakan kenyamanan adalah *value*, maka kepuasan yang mereka rasakan akan terjadi apabila pelanggan memperoleh kenyamanan pada saat menggunakan produk atau jasa. Jika pelanggan mengatakan harga yang murah adalah *value* maka kepuasan yang mereka rasakan akan terjadi apabila pelanggan memperoleh harga yang kompetitif (Ritna Rahmawati Dewi, 2016;149).

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien

Menurut Institute Of Medicine (IOM) yang dikutip dalam Allen-Duck, et al (2017) kualitas pelayanan kesehatan adalah sejauh mana pelayanan kesehatan untuk individu dan populasi dapat meningkatkan kemungkinan hasil kesehatan yang diinginkan dan konsisten dengan pengetahuan profesional saat ini.

Loyalitas pasien memiliki peranan yang sangat penting bagi rumah sakit. Loyalitas sebagai pola pikir pasien memegang sikap menguntungkan bagi rumah sakit, berkomitmen untuk datang kembali dan merekomendasikan kepada orang lain. Loyalitas adalah komitmen yang dipegang secara mendalam untuk membeli atau mendukung kembali produk atau jasa yang disukai di masa depan meski pengaruh situasi dan usaha pemasaran berpotensi menyebabkan pelanggan beralih (Kotler et al., 2016;155).

Tercapainya sebuah kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) yang maksimal maka sebuah perusahaan akan dapat mencapai loyalitas pelanggan. Perusahaan akan memperoleh banyak manfaat dari kepuasan pelanggan, jika kepuasan pelanggan tinggi maka tingkat loyalitas pelanggan akan tinggi pula. Kualitas perawatan kesehatan terkait dengan kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan indikator penting dari kualitas perawatan kesehatan dan dianggap

sebagai hasil dari layanan kesehatan (Karaca dan Durna, 2019;535). Kepuasan pasien itu sendiri dipengaruhi oleh sikap petugas kesehatan terhadap pasien, kemampuan untuk memberikan perhatian sesegera mungkin, waktu tunggu, dan kemampuan untuk menyampaikan informasi (Wong et al., 2017).

Kepuasan pelanggan telah tercapai maka perusahaan dapat mempertahankan pelanggan yang lama dan menarik pelanggan yang baru. Dengan tercapainya sebuah kepuasan pelanggan maka pelanggan tersebut dengan sendirinya akan mempunyai kesan yang baik terhadap produk tersebut dan akan menceritakan pengalamannya kepada orang lain untuk ikut menggunakan produk tersebut sehingga akan menguntungkan bagi perusahaan (Ritna Rahmawati Dewi, 2016;150).

Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien

Kepuasan adalah suatu perasaan yang menunjukkan kesenangan atau kekecewaan seseorang terhadap kinerja atau produk yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesan. Persepsi/kesan atas suatu kinerja dan harapan merupakan fungsi dari kepuasan. Pelanggan tidak puas apabila kinerja/produk berada di bawah harapan. Pelanggan merasa puas atau senang apabila kinerja/produk dapat melebihi harapan (Kotler et al., 2016;200). Kepuasan pelanggan telah tercapai maka perusahaan dapat mempertahankan pelanggan yang lama dan menarik pelanggan yang baru. Dengan tercapainya sebuah kepuasan pelanggan maka pelanggan tersebut dengan sendirinya akan mempunyai kesan yang baik terhadap produk tersebut dan akan menceritakan pengalamannya kepada orang lain untuk ikut menggunakan produk tersebut sehingga akan menguntungkan bagi perusahaan (Ritna Rahmawati Dewi, 2016;150).

Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Hal ini mempunyai arti peningkatan kualitas layanan akan meningkatkan kepuasan, demikian juga sebaliknya apabila kualitas layanan menurun maka kepuasan pasien juga akan menurun. Semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan oleh klinik maka semakin tinggi kepuasan pasien. Semakin tinggi tingkat kepuasan pasien, maka semakin tinggi loyalitas pasien (Selvi Mayang Sari, 2021;64).

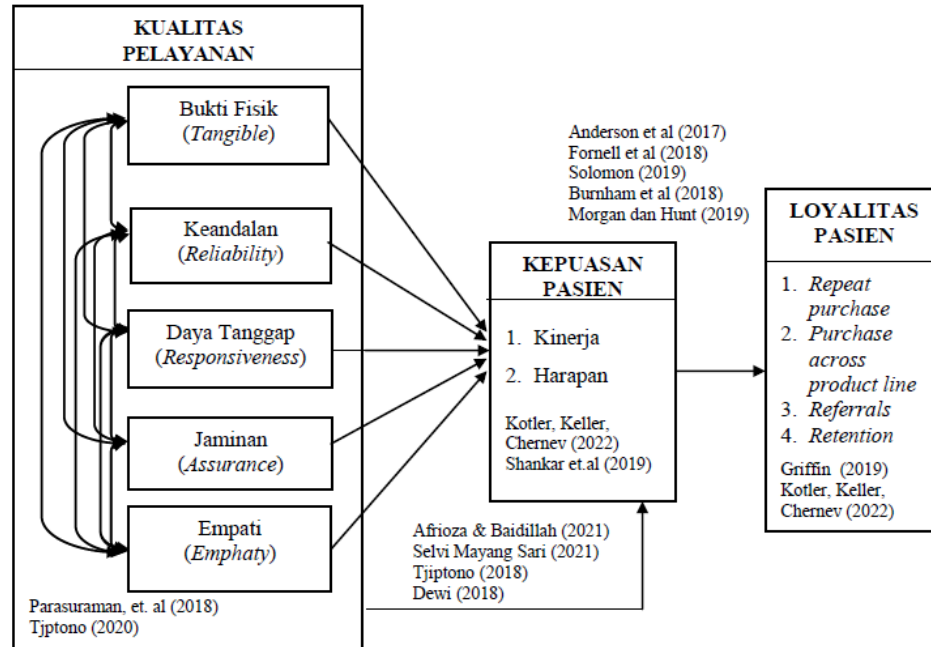
Kepuasan pelanggan menempati posisi penting dalam praktek di dunia bisnis karena manfaat yang dapat ditimbulkannya bagi perusahaan. Pertama, banyak peneliti setuju bahwa konsumen yang terpuaskan cenderung akan menjadi loyal (Anderson dkk, 2017: Fornell dkk. 2016). Konsumen yang puas terhadap barang dan jasa yang dikonsumsi 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, 2017). Kedua, kepuasan merupakan faktor yang akan mendorong adanya komunikasi dari mulut ke mulut (*word-of-mouth communication*) yang bersifat positif (Solomon, 2017).

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., 2018). 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.

Kepuasan memiliki dampak yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan yang akan menyebabkan komitmen dalam hubungan bisnis (Burnham et al., 2016), dengan demikian hal ini akan mempengaruhi pelanggan untuk melakukan pembelian berulang (Morgan dan Hunt, 2019). Memang, dampak kepuasan pada komitmen dan retensi bervariasi dalam hubungannya dengan industri, produk atau jasa, lingkungan, dan lain-lain. Beberapa peneliti sepakat bahwa adanya pelanggan yang puas bersifat kondusif ke arah loyalitas pelanggan (Silvestro and Stuart, 2018). Para pelanggan yang puas dengan suatu produk atau jasa kemungkinan besar akan membeli kembali jika mereka memiliki kesempatan untuk membeli. Kedua, kepuasan pelanggan juga menghasilkan suatu referral atau getok tular yang positif. Ketiga, para pelanggan yang puas akan bersedia membayar lebih banyak atas manfaat yang mereka terima dan kemungkinan besar akan lebih toleran terhadap peningkatkan harga.

Berdasarkan kerangka pemikiran pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien serta implikasinya terhadap kepercayaan pasien, maka dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 1
Paradigma Penelitian

Hipotesis Penelitian

Berdasarkan uraian kerangka pemikiran tersebut diatas, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien baik secara parsial maupun simultan.
2. Kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien.
3. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien.

III. METODOLOGI PENELITIAN

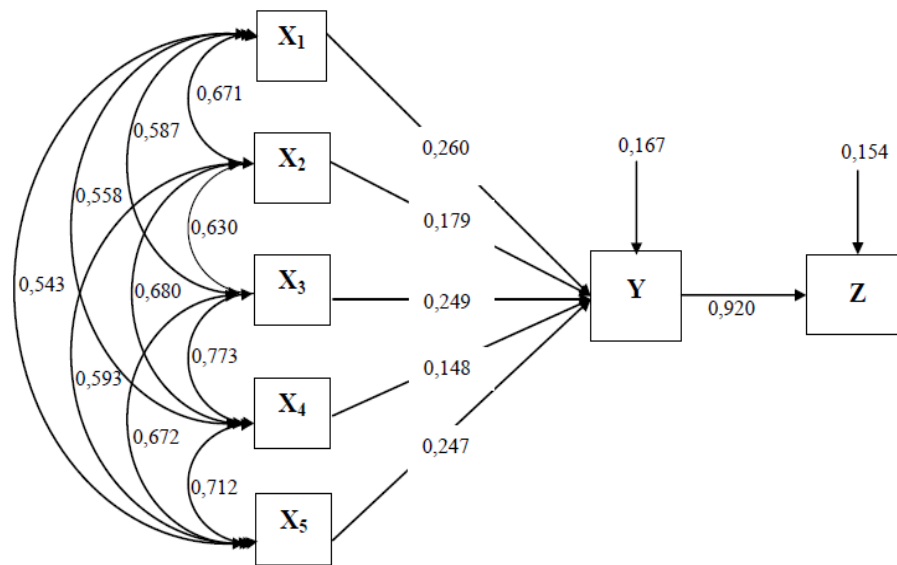
Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif analisis. Moh. Nazir (2017:54) menyebutkan bahwa metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.

Tipe investigasi yang digunakan adalah kausalitas, yaitu penelitian yang menyatakan adanya hubungan sebab akibat antara *independen variable*, dalam hal ini kualitas pelayanan terhadap variabel antara yaitu kepuasan pasien kepada *dependent variable*, yaitu loyalitas pasien. Unit analisis dari penelitian ini adalah individu yang artinya menggunakan unit observasi pasien di Klinik Kosasih Palapa . Dilihat dari *time horizon*-nya, penelitian ini bersifat *cross sectional*, yaitu informasi dari sebagian populasi dikumpulkan langsung di tempat kejadian secara empirik, dengan tujuan untuk mengetahui pendapat dari sebagian populasi terhadap objek yang sedang diteliti, sebagaimana yang dikemukakan oleh Sekaran (2018:161) dan Malhorta (2018: 81).

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Melalui Kepuasan Pasien

Berdasarkan perhitungan analisis jalur, maka hasil keseluruhan dari pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas melalui kepuasan pasien Klinik Kosasih Palapa dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2
Model Analisis jalur Secara Keseluruhan

Berdasarkan gambar 2 tersebut di atas, dapat dikatakan bahwa masing-masing variabel yaitu kualitas pelayanan dengan sub variabel keselamatan, efektif, keadilan, ketepatan waktu, fokus pada pasien, dan efisien berpengaruh terhadap kepuasan pasien baik secara parsial maupun simultan dan kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien di Klinik Kosasih Palapa. Kualitas pelayanan dinilai memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien dan loyalitas pasien di Klinik Kosasih Palapa. Dalam konteks kesehatan kualitas pelayanan adalah pemberian pelayanan kepada seluruh pasien dengan sebaik-baiknya. Pelayanan menjadi salah satu aspek penting bagi penyelenggara jasa kesehatan dalam menjalankan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Pengaruh kualitas pelayanan dengan sub variabel keselamatan, efektivitas, keadilan, ketepatan waktu, fokus pada pasien, dan efisiensi terhadap kepuasan pasien sebesar 77.89%. kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien sebesar 79.38%, dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien adalah sebesar 87.88%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pasien di Klinik Kosasih Palapa dirasakan cukup mampu memenuhi harapan ataupun kebutuhan pasiennya. Apalagi pengaruh dari sub variabel keselamatan, efektivitas, keadilan, ketepatan waktu, fokus pada pasien, dan efisiensi mempunyai nilai yang tidak jauh berbeda, yang artinya semua dimensi itu berpengaruh sama terhadap kualitas pelayanannya. Hasil penelitian mendukung penelitian yang telah dilakukan oleh Parasuraman dimana dimensi kualitas pelayanan ini berpengaruh pada harapan dan kenyataan yang diterima, Oliver (2018) yang menyatakan bahwa kepuasan adalah gagasan emosional yang dapat mempengaruhi penilaian dari jasa yang disediakan. Seperti yang diungkapkan oleh Sumarno (2016), Vandaliza (2017), Wiyono dan Wahyudin, Manulang

(2016) dan Akbar dan Parvez (2016) juga mengungkapkan hal serupa yakni kualitas pelayanan memiliki dampak positif bagi kepuasan pasien.

Temuan di atas sejalan dengan hasil penelitian Edgett (2019:13) bahwa sukses atau gagalnya suatu bisnis akan sangat ditentukan oleh tiga determinan utama, yaitu : kepuasan pelanggan, kualitas produk/jasa dan kinerja produk/pelayanan. Sedangkan Muffato (2016:155) berdasarkan pada penelitian yang dilakukan berpendapat, bahwa kepuasan pelanggan merupakan titik kulminasi dari upaya melakukan perbaikan dari suatu entitas bisnis. Salah satu faktor penting yang dapat menjadi ukuran keberhasilan dari suatu entitas bisnis dalam usahanya untuk tetap berada di dalam industri adalah kemampuan dari entitas bisnis tersebut dalam memberikan kepuasan kepada pelanggannya (Best, 2015:11). Sedangkan Kaplan (2019:72) menyatakan ada tiga kategori dalam atribut pelayanan yang berkontribusi secara langsung pada pembangunan nilai, masing-masing yaitu (1). Atribut produk dan pelayanan yang berkaitan dengan fungsi, kualitas, harga serta waktu; (2). Hubungan dengan pelanggan yang berkaitan dengan kenyamanan, privasi, dan daya tanggap serta (3). Citra dan reputasi yang berkaitan dengan pengetahuan.

Klinik harus mampu secara terus menerus menyajikan pelayanan dengan tingkatan kualitas yang tinggi, perusahaan dituntut untuk secara terus menerus pula meningkatkan nilai dari pelayanan. Karena pada dasarnya, persepsi atas suatu nilai pelayanan adalah cerminan dari seberapa tinggi kualitas pelayanan tersebut di mata pelanggan (Heskett, 2017:12). Lebih lanjut Heskett menyatakan bahwa persepsi pelanggan yang tinggi terhadap suatu pelayanan, sebagaimana diungkapkan di atas, merupakan orientasi dari hampir seluruh penyedia pelayanan jasa. Seluruh unsur di dalam perusahaan harus berupaya untuk sedapat mungkin menyakinkan pelanggan, bahwa mereka memperoleh *benefit* yang lebih besar dibandingkan dengan biaya atau upaya yang mereka telah keluarkan.

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien di Klinik Kosasih Palapa . Nilai positif ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi kepuasan pasien yang dirasakan pasien dalam mengkonsumsi pelayanan kesehatan, maka loyalitas pasien terhadap Klinik juga semakin meningkat. Demikian pula sebaliknya bahwa semakin rendah kepuasan pasien yang dirasakan pasien dalam mengkonsumsi pelayanan jasa kesehatan, maka loyalitas pasien terhadap Klinik juga semakin rendah.

Syamsiah (2019) mengungkapkan bahwa manajer jasa perlu membangun peran, nilai yang dirasakan dalam menentukan kepuasan pelanggan. Emosi positif yang diberikan pasien setelah menggunakan layanan kesehatan rumah sakit akan menunjukkan kepuasan mereka terhadap layanan rumah sakit. Penelitian Selnes (2016) menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan mempengaruhi perilaku pembeli yang mana pelanggan yang puas cenderung akan menjadi loyal. Kepuasan konsumen akan menghasilkan dampak positif bagi rumah sakit. Apabila konsumen merasa puas terhadap layanan rumah sakit, akan menciptakan penilaian bahwa rumah sakit telah mampu memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya, loyalitas dapat menjadi hasil dari kepuasan pelanggan Hidajahningtyas (2018). Apabila konsumen merasa puas

dengan layanan rumah sakit maka akan meningkatkan kepercayaan dan keyakinan mereka bahwa rumah sakit tetap akan memberikan pelayanan yang optimal kepada pasien, sehingga konsumen akan tetap setia untuk menggunakan jasa layanan pada rumah sakit tersebut di masa yang akan datang. Penelitian yang dilakukan oleh Wulandari (2017) menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kepuasan dengan loyalitas pasien di unit rawat jalan tersebut. Hasil penelitian Solikhah (2018) juga menunjukkan hasil yang serupa dengan penelitian ini yaitu terdapat pengaruh langsung yang positif dan signifikan antara kepuasan pasien dengan pemanfaatan ulang pelayanan pengobatan.

Suryana dan Muliasari (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.

Hasil penelitian ini sesuai dengan yang dinyatakan oleh Setiawan (2017), bahwa instrumen hambatan pindah yang utama di rumah sakit diantaranya : senioritas dokter, hubungan interpersonal pasien dengan dokter, keramahan dokter, sudah adanya catatan medis sebelumnya, serta kemudahan dalam pembayaran terutama karena adanya kerjasama dengan perusahaan atau asuransi. Hasil analisis ini juga diperkuat oleh studi yang dilakukan Keaveney (2017), yang mengemukakan bahwa hambatan pindah sebagai faktor yang menentukan ada dan tidaknya perilaku pindah dari pelanggan. Kemudian Keaveney juga menyatakan, apabila hambatan pindah pada perusahaan jasa tinggi, mereka dapat terus mempertahankan pelanggan meski tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan rendah. Hasil studi ini mengisyaratkan bahwa sekalipun kualitas layanan suatu rumah sakit kurang baik, namun jika hambatan pindah yang dirasakan pasien besar maka pasien tersebut akan lebih memutuskan untuk bertahan dan loyal terhadap rumah sakit tersebut.

V. SIMPULAN DAN REKOMENDASI

Simpulan

1. Persepsi pasien Klinik Kosasih Palapa tentang kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi keselamatan, efektivitas, keadilan, ketepatan waktu, fokus pada pasien dan efisiensi di Klinik Kosasih Palapa diinterpretasikan dalam kriteria cukup berkualitas. Apabila dibandingkan antara dimensi, maka dimensi efisiensi memberikan gambaran yang paling baik sedangkan dimensi ketepatan waktu memberikan gambaran yang paling rendah. Terdapat beberapa indikator disarankan menjadi fokus perbaikan yaitu mengenai

ketepatan jadwal pemeriksaan dokter, dan kecepatan mendapatkan hasil pemeriksaan medis.

2. Kepuasan pasien Klinik Kosasih Palapa diukur dengan dimensi kinerja dengan harapan diinterpretasikan dalam kriteria cukup puas. Terdapat beberapa indikator disarankan menjadi fokus perbaikan, yaitu Dokter kurang cepat tanggap dalam melayani pasien, dan waktu tunggu untuk pendaftaran lambat.
3. Loyalitas pasien di Klinik Kosasih Palapa yang diukur dengan dimensi *purchase across product line*, *referrals*, dan *retention* diinterpretasikan berada pada kategori cukup loyal. Terdapat beberapa indikator disarankan menjadi fokus perbaikan yaitu Klinik Kosasih Palapa merupakan tempat berobat yang belum sepenuhnya baik, dan kurang bersedia akan berobat kembali di Klinik Kosasih Palapa .
4. Besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Klinik Kosasih Palapa baik secara parsial dan simultan, yaitu sebagai berikut :
Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Klinik Kosasih Palapa sebesar 77.89%. sedangkan sisanya merupakan variabel yang tidak diteliti sebesar 22.11%.
Keenam sub variabel di atas secara keseluruhan menunjukkan pengaruh yang nyata terhadap kepuasan pasien. Sub variabel keadilan memberikan kontribusi terbesar terhadap kepuasan pasien di Klinik Kosasih Palapa sebesar 18.58% diikuti dengan sub variabel keselamatan memberi kontribusi sebesar 14.33%, sub variabel fokus pada pasien memberi kontribusi sebesar 12.44%, sub variabel efisien memberi kontribusi sebesar 12.29%, sub variabel efektif memberi kontribusi sebesar 10.68% dan terakhir adalah sub ketepatan waktu memberikan kontribusi terendah sebesar 9.57%.
5. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien, hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dapat mendorong terhadap peningkatan loyalitas pasien di Klinik Kosasih Palapa .
6. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan pihak Klinik Kosasih Palapa , semakin baik pula kepuasan pasien yang diterima pasien yang pada akhirnya akan berdampak terhadap peningkatan loyalitas pasien di Klinik Kosasih Palapa .

Rekomendasi

1. Dalam upaya peningkatan kinerja dokter, perlu disusun kebijakan dan sistem yang sistematis dan terperinci melalui komite medik serta kinerja dokter dalam memberi pengobatan yang efektif, bermutu dan efisien menjadi indikator penilaian dokter dan lebih memperhatikan ketepatan waktu berangkat ataupun tiba. Dokter mengisi catatan dokumen harus lengkap dan jelas tentang riwayat pasien tersebut.
2. Perlu adanya pembenahan dalam hal waktu pelayanan untuk meminimalkan waktu tunggu pasien. Salah satunya dengan lebih meningkatkan kedisiplinan petugas di semua unsur pelayanan agar dapat terciptanya kerjasama dan

meningkatkan kesadaran satu sama lain. Selain itu untuk lebih memperhatikan akan pentingnya waktu pelayanan yang diberikan kepada pasien

3. Menjadikan seluruh karyawan Klinik sebagai *customer relationship*. Upaya ini menjadi sangat strategis, mengingat komunikasi dapat terjadi secara langsung antara petugas dengan pasien, sehingga informasi tentang keluhan, masukan, saran ataupun upaya perbaikan dapat langsung disampaikan secara utuh dan terhindar dari adanya miskomunikasi.
4. Pihak Klinik Kosasih Palapa harus melakukan *service recovery* terhadap keluhan atau komplain pasien dengan cepat, sehingga tidak menimbulkan kemarahan dari pasien, untuk menangani keluhan pasien dengan cepat Klinik bisa membentuk program *customer care*.
5. Memperbaiki sistem antrian/waktu tunggu pasien saat melakukan pemeriksaan sehingga waktu tunggu lebih pendek. Serta mengefektifkan pelayanan dengan perjanjian untuk mengurangi waktu tunggu pasien sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien
6. Penelitian berikutnya diharapkan menggunakan responden seluruh pasien Klinik Kosasih Palapa. Agar hasil penelitian menjadi lebih luas serta diharapkan mampu mengukur pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas dan harga sebagai bahan pembanding tambahan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama T.Y. 2018. Manajemen Administrasi Rumah Sakit. Edisi Kedua. Jakarta : UI-Pfress.
- Adhikary, M., Tiwari, P, Singh, S., Karoo, C, 2016. Study of Self-medication Practices and Its Determinant Among College Students of Delhi University North Campus, New Delhi, India. *Internasional Journal of Medical Science and Public Health*, 3(4).
- Arikunto, Suharsimi, 2015. Prosedur Penelitian, Edisi Revisi, Jakarta: Rineka Cipta.
- As'ad M. 2017. Psikologi Islam Seri Sumber Daya Manusia. Yogyakarta : Liberty.
- Brahmasari, Ida Ayu dan Agus Suprayetno. 2018. Pengaruh Motivasi Kerja, Kepemimpinan, dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan serta Dampaknya pada Kinerja Perusahaan (Studi kasus pada PT. Pei Hei International Wiratama Indonesia). *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. Vol. 10, September: 124-135.
- Buheli, K. 2016, Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Perawat dalam Penerapan Proses Keperawatan di RSUD Toto Kabupaten Bone Bolango.5(03), 1-5.
- Catania, G., and Raymond, R. 2016. The Relationship Between Age and Intrinsic and Extrinsic Motivation In Wokers In A Maltese Culture Context. *International Journal of Arts & Science*, 6(2): 31- 45.

- Cherry, Barbara and Jacob.S.R, 2015. *Contemporary Nursing: Issues, Trends and Management 6th ed.*, St Louis: elseveir.Mosby.
- Cherrington, David J, 2013, *Organizational Behavior : The Management Of Individual And Organization Performance*, USA :Allyn And Bacon, Needham Heights.
- Clark, A. E. 2014. Job satisfaction in Britain. *British Journal of Industrial Relations*, 34(2), 189-217.
- Davis, Keith & Newstrom W John. 2014. *Human Behavior at Work : Organization Behavior* (Perilaku Dalam Organisasi) Jakarta : Erlangga, Alih bahasa : Agus Dharma.
- Desima, R. 2018. Tingkat stres kerja perawat dengan perilaku caring perawat. *Jurnal Keperawatan*, 4 (1), 43–55.
- Flippo, Edwin. 2018, *Manajemen Personalia*, Edisi. 6, oleh Moh. Masud, SH, MA, Erlangga, Jakarta.
- Funmilola, Oyebamiji Florence, Kareem Thompson Sola, Ayeni Gabriel Olusola. 2013. Impact of Job Satisfaction dimensions on Job Performance in a small and medium Enterprise in Ibadan, South Western, Nigeria. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*. Vol 4, No 11. pp. 509-521.
- Gibson, James, L; John. M. Ivancevich dan J.H. Donelly, 2015. *Organisasi dan Manajemen, Perilaku, Struktur, Proses*. Terj. Djoerban Wahid. Jakarta : Erlangga.
- Gomez, Faustino Cardodo. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Gorda, I Gusti Ngurah. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Denpasar: Astabrata Bali bekerjasama dengan STIE Satya Dharma Singaraja.
- Guo, Yuanyuan., Chaoyou. W., and Yuqiang. F. 2014. The Moderating Effect of Organizational Learning Culture on Individual Motivation and ERP System Assimilation at Individual Level. *Journal of Software*, 9(2): 365-373.
- Ivancevich, John M., Robert Konopaske, Michael T. Matteson. 2014. *Perilaku dan Manajemen Organisasi*. Jil. 1. Jakarta: Erlangga.
- Khan et. al.2016. Impact of Job Satisfaction on Employee Performance: An Empirical Study of Autonomous Medical Institution of Pakistan. *African Journal of Business Management*, Vol. 6 (7), 2697-2705.
- Kim, Hsiu Fen. 2016, Effects Of Extrinsic And Intrinsic Motivation On Employee Knowledge Sharing Intentions, *Journal of information science*, Vol. 33 (2). Pp. 135 - 149
- Koesmono, Teman. 2018. Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Motivasi dan Kepuasan Kerja Serta Kinerja Karyawan Pada Sub Sektor Industri Pengolahan Kayu Skala Menengah di Jawa Timur. *Jurnal Fakultas Ekonomi*, Universitas Katholik Widya Mandala, Surabaya.
- Kreitner, Robert dan Angelo Kinicki. 2014. *Perilaku Organisasi*. Edisi 9. Buku 1. Jakarta: Salemba Empat.

- Kumar, Ramesh, Charles Ramendran & Peter Yacob. 2018. A Study on Turnover Intention in Fast Food Industry: Employees' Fit the Organizational Culture and The Important of Their Commitment. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*. Vol. 2, No. 5, May 2018, pp.9-42.
- Luthans, Fred. 2016. Perilaku Organisasi Edisi Sepuluh. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu, 2016. Manajemen Sumber Daya Manuasia Perusahaan. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Martoyo, Susilo, 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Kedua, Yogyakarta : BPFE
- Marwansyah dan Mukaram, 2018, Manajemen Sumber Daya Manusia, Jakarta : Bumi Aksara.
- Mathis, Robert L. & John H. Jackson, 2018. *Human Resource Management 10th Edition*, Penterjemah Dian Angelica, Salemba Empat, Jakarta.
- Mulyono, M.H., Hamzah, A & Abdullah, A.Z. 2014. Faktor yang berpengaruh terhadap kinerja perawat di rumah sakit dirumah sakit tingkat III 16.16.06.01 Ambon. Jurnal AKK, Vol. 2 No. 1. Dipublikasikan. FKM, Unhas, Makassar.
- Muzakir, Amir. 2019. Pengaruh Penerapan Merit System Terhadap Kinerja Perawat di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Nanggroe Aceh Darussalam. Banda Aceh: <https://id.123dok.com>.
- Ndraha, Taliziduhu. 2017. Budaya Organisasi. Jakarta : Rineke Cipta.
- Nursalam. 2017. Proses dan dokumentasi keperawatan, konsep dan praktek. Jakarta : Salemba Medika.
- Oluseyi, A. Shadare & Ayo, T. Hammed. 2018. Influence of Work Motivation , Leadership Effectiveness and Time Management on Employee's Performance in Some Selected Industries in Ibadan, Oyo State, Nigeria. *European Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences*. 16, 8-14.
- Patnaik, B. Ali, A. 2015. Influence of Organizational Climate and Organizational Culture on Managerial Effectiveness: An Inquisitive Study. *The Carrington Rand Journal of Social Sciences*, Vol. 1, No. 2, June 2014,, pp. 1-20.