

## ARTIKEL

# **PENGARUH *PEOPLE* DAN *PHYSICAL EVIDENCE* TERHADAP KEPUASAN SERTA IMPLIKASINYA PADA LOYALITAS PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT HUMANA PRIMA BANDUNG**

**IMAN NURRACHMAN**

**NPM: 228.020.116**



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

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis, mengkaji, dan mengetahui pengaruh pengaruh *people* dan *physical evidence* terhadap kepuasan serta implikasinya pada loyalitas pasien rawat jalan di Rumah Sakit Humana Prima. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi Rumah Sakit Humana Prima 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 2025. Teknik analisis data menggunakan Analisis Jalur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum persepsi pasien rawat jalan di Rumah Sakit

Humana Prima 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 rawat jalan di Rumah Sakit Humana Prima.

Kata Kunci : Karyawan, Fasilitas Fisik, Kepuasan Pasien, Loyalitas Pasien

### **ABSTRACT**

*Health is an investment for society, because health is the basic capital that is needed by all people to be able to carry out activities according to their respective duties and responsibilities. Outpatient satisfaction at Humana Prima Hospital has been recorded as not meeting expectations. This study aims to analyze, assess, and determine the influence of people and physical evidence on satisfaction and convincing them on outpatient loyalty at Humana Prima Hospital. The results of this study are expected to provide input for Humana Prima Hospital in providing health services. 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 2025. The data analysis technique used Path Analysis. The results of the study indicate that in general, outpatient perceptions at Humana Prima Hospital about people, physical evidence, patient satisfaction, and patient loyalty are not good. People and physical evidence influence patient satisfaction and loyalty both partially and simultaneously, and patient satisfaction influences outpatient loyalty at Humana Prima Hospital.*

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

## RINGKESAN

Kaséhatan mangrupa investasi pikeun masarakat, sabab kaséhatan mangrupa modal dasar anu dibutuhkeun ku sakumna masarakat sangkan bisa ngalaksanakeun kagiatan luyu jeung tugas jeung tanggung jawabna masing-masing. Kapuasan rawat jalan di Rumah Sakit Humana Prima parantos kacatet henteu nyumponan harepan. Ulikan ieu boga tujuan pikeun nganalisis, meunteun, jeung nangtukeun pangaruh jalma jeung bukti fisik dina kapuasan jeung ngayakinkeun maranéhanana dina kasatiaan rawat jalan di Rumah Sakit Humana Prima. Hasil tina ieu panalungtikan dipiharep bisa méré input pikeun Rumah Sakit Humana Prima dina méré palayanan kaséhatan. Méthode panalungtikan anu digunakeun nya éta déskriptif analisis jeung verifikasi. Ngumpulkeun data ngagunakeun angkét, téhnik sampling ngagunakeun consecutive sampling kalawan réspondén dicokot 100 penderita. Ngumpulkeun data di lapangan dilaksanakeun dina taun 2025. Téhnik analisis data ngagunakeun Path Analysis. Hasil panalungtikan nunjukkeun yén sacara umum persepsi pasien rawat jalan di Rumah Sakit Humana Prima ngeunaan jalma, bukti fisik, kapuasan pasien, sareng kasatiaan pasien henteu saé. Jalma sareng bukti fisik mangaruhan kapuasan sareng kasatiaan pasien sawaréh sareng sakaligus, sareng kapuasan pasien mangaruhan kasatiaan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Humana Prima.

Kata Kunci: Karyawan, Sarana 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 17 Tahun 2023 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.

Fasilitas Kesehatan adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan perorangan, baik promotif, preventif, kuratif, maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh Pemerintah, Pemerintah Daerah, dan masyarakat (Perpres No.71 Tahun 2022). Fasilitas kesehatan merupakan salah satu fasilitas publik dihadirkan oleh pemerintah yang berhubungan dengan kesehatan. Faskes terbagi menjadi faskes tingkat 1,2, dan 3 dengan fungsi dan kategori yang berbeda untuk memenuhi kebutuhan layanan kesehatan masyarakat. Istilah fasilitas kesehatan atau faskes tingkat 1,2, dan 3 dapat diartikan sebagai jenis tingkatan pelayanan kesehatan yang dihadirkan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan layanan kesehatan bagi masyarakat.

Kepuasan pasien dapat dicapai dengan meningkatkan perilaku caring perawat (Tiara & lestari, 2020). Tingkat kepuasan pasien yang akurat sangat dibutuhkan dalam upaya peningkatan mutu layanan kesehatan, karena layanan kesehatan menjadi pasar yang semakin kompetitif, mempelajari pengalaman pasien tentu dapat membantu praktisi untuk lebih baik mencakup perspektif pasien dalam pemberian layanan dan meningkatkan kepuasan pasien (Ng & luk, 2021). Beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas pelayanan.

Kepuasan pelanggan selain dipengaruhi oleh kualitas pelayanan juga ditentukan oleh kualitas produk, citra, nilai, harga dan faktor-faktor lain yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat, (Irawan, 2020:37). 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 (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. Kedua, kepuasan merupakan faktor yang akan mendorong adanya komunikasi dari mulut ke mulut (*word-of-mouth communication*) yang bersifat positif (Solomon, 2020).

Berdasarkan hasil pra survei yang penulis lakukan mengenai faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di Rumah Sakit Humana Prima dapat diketahui bahwa variabel karyawan dan fasilitas fisik belum sepenuhnya baik. Ini terlihat dari petugas medis yang dinilai tidak cepat tanggap dalam meresponi kebutuhan pasien, petugas medis yang belum memahami alur layanan secara keseluruhan, serta sikap petugas non medis kurang bersikap peduli dan ramah kepada pasien, dan kurang memadainya fasilitas umum yang disediakan Rumah Sakit Humana Prima untuk penunggu / keluarga pasien. Hal ini tentunya harus perlu ditingkatkan melalui perbaikan-perbaikan fasilitas dan mutu pelayanan, agar dapat menjaga kepuasan pasien di Rumah Sakit Humana Prima.

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., 2019). 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 (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.

Suryana dan Muliasari (2020) 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 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 Rawat Jalan di Rumah Sakit Humana Prima Bandung” .

### **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. Loyalitas pasien di Rumah Rumah Sakit Humana Prima relatif masih rendah.
2. Kepuasan pasien di Rumah Sakit sepenuhnya merasakan kepuasan.
3. Pelayanan kurang tepat waktu.

4. Pelayanan tidak sesuai dengan jadwal.
5. Kurangnya respon dari staff medis dan sikap *staff* non medis.
6. Sikap dokter yang kurang ramah terhadap pasien.
7. Pelayanan dokter yang tidak memuaskan karena pasien harus menunggu lama.
8. Kurang memiliki fasilitas lengkap untuk menunjang layanan yang diperlukan.
9. Petugas medis rumah sakit kurang cepat tanggap terhadap kebutuhan pasien.
10. Petugas medis rumah sakit kurang dapat memberikan arahan yang jelas terkait layanan pasien.

### **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 rawat jalan di Rumah Sakit Humana Prima.
2. Bagaimana kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Humana Prima.
3. Bagaimana loyalitas pasien rawat jalan di Rumah Sakit Humana Prima.
4. Seberapa besar pengaruh *people* terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Humana Prima.
5. Seberapa besar pengaruh *physical evidence* terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Humana Prima.
6. Seberapa besar pengaruh *people* dan *physical evidence* terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Humana Prima secara simultan.
7. Seberapa besar pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pasien rawat jalan di Rumah Sakit Humana Prima.

### **Tujuan Penelitian**

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

1. *People* dan *physical evidence* menurut pasien rawat jalan di Rumah Sakit Humana Prima.
2. Kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Humana Prima.
3. Loyalitas pasien rawat jalan di Rumah Sakit Humana Prima.
4. Besarnya pengaruh *people* terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Humana Prima.
5. Besarnya pengaruh *physical evidence* terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Humana Prima.

6. Besarnya pengaruh *people* dan *physical evidence* terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Humana Prima secara simultan.
7. Besarnya pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pasien rawat jalan di Rumah Sakit Humana Prima.

### **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 Rumah Sakit Humana Prima dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pelayanan, kepuasan dan loyalitas pasien khususnya Rumah Sakit Humana Prima 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 (Kotler, Keller dan Chernev, 2022). 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 (Kotler, Keller dan Chernev, 2022). 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, Keller dan Chernev (2022:153) keputusan pembelian seseorang dipengaruhi oleh faktor psikologi utama, antara lain persepsi serta keyakinan dan pendirian.

Sarana atau kondisi fisik, penampilan pegawai, kemudahan dalam menikmati jasa memiliki efek positif terhadap kepuasan (Teas, 2020; Cronin et al., 2019; Bloemer et al., 2020). Mehta et al. (2019) menunjukkan bahwa sikap konsumen terhadap personel, aspek lingkungan fisik, kemampuan dalam menyelesaikan masalah, kebijakan dan prosedur pelayanan, merupakan aspek 1 aspek yang senantiasa dipertimbangkan konsumen. Zulganef (2019) 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.

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**

Hipotesis dalam penelitian merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan (Sugiyono, 2020:99). Berdasarkan uraian kerangka pemikiran tersebut diatas, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh *people* terhadap kepuasan pasien.
2. Terdapat pengaruh *physical evidence* terhadap kepuasan pasien.
3. Terdapat pengaruh *people* dan *physical evidence* terhadap kepuasan pasien.
4. Terdapat pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien.

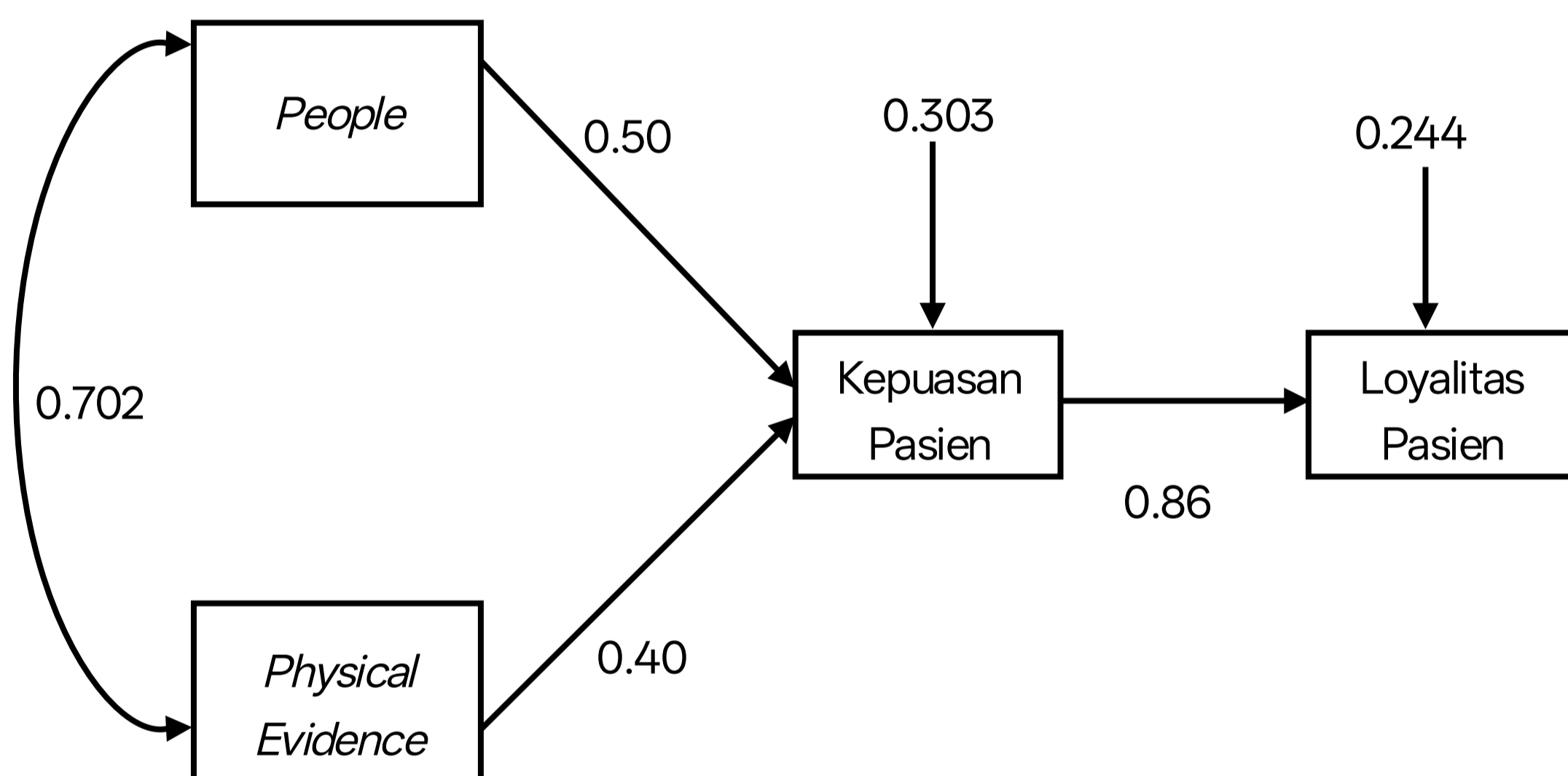
### **III. METODOLOGI PENELITIAN**

Metode penelitian menurut Malhorta (2019:78) 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.

#### IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### **Pengaruh *People* dan *Physical Evidence* Terhadap Kepuasan Serta Implikasinya Pada Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Humana Prima Bandung**

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



Gambar 2

##### Model Analisis jalur Secara Keseluruhan

Berdasarkan gambar 2 di atas, dapat dikatakan bahwa masing-masing variabel yaitu *people* dan *physical evidence* berpengaruh terhadap kepuasan secara parsial maupun simultan dan kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien rawat jalan di RS Humana Prima.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa *people* dan *physical evidence* berpengaruh terhadap kepuasan baik secara parsial maupun simultan dan kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien rawat jalan di RS Humana Prima. Hasil ini sesuai dengan hasil

penelitian yang dilakukan oleh Evi Sa'adah, Tatong Hariyanto, Fatchur Rohman (2020) 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 (2019) 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, 2020) 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, 2019: 46). Hasil ini mendukung pendapat penelitian terdahulu dari Herdita Sectio Caesaria, (2018) 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 (2019), 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, 2020). 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 dilakukan 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.

Loyalitas pasien merupakan hasil langsung dari tingkat kepuasan pasien. Pasien yang loyal adalah mereka yang secara konsisten memilih dan menggunakan layanan kesehatan dari satu tempat atau penyedia layanan kesehatan tertentu. Loyalitas pasien menjadi tujuan strategis bagi fasilitas kesehatan karena memiliki dampak positif pada keberlanjutan operasional, reputasi, dan stabilitas keuangan. Masih fasilitas kesehatan yang menyadari bahwa tingkat kepuasan dan loyalitas pasien tidak selalu berjalan seiring. Beberapa pasien mungkin merasa puas dengan pelayanan yang diberikan tetapi tidak menjadi pelanggan tetap, sementara yang lain mungkin loyal tetapi tidak sepenuhnya puas dengan pelayanan yang diberikan (Shabbir et al., 2019). Isue tentang loyalitas pasien yang terjadi saat ini berkembang seiring berjalannya waktu. Loyalitas pasien seringkali terkait erat dengan kepuasan pasien terhadap pengalaman yang mereka dapatkan selama perawatan medis. Isu terkait kualitas pelayanan, waktu tunggu yang panjang, kurangnya komunikasi yang efektif dengan pasien, atau sikap tidak sopan dari staf medis bisa menjadi penyebab pasien merasa tidak puas dan tidak termotivasi untuk kembali ke fasilitas kesehatan yang sama (Hasan & Putra, 2020).

## **V. SIMPULAN DAN REKOMENDASI**

### **Simpulan**

1. *People* dan *physical evidence* menurut pasien rawat jalan di Rumah Sakit Humana Prima, yaitu sebagai berikut:
  - a. Persepsi pasien rawat jalan di Rumah Sakit Humana Prima mengenai *people* yang diukur dengan dimensi ramah, informatif, tanggung jawab, dan membantu diinterpretasikan dalam kriteria kurang baik. Terdapat beberapa indikator disarankan menjadi fokus perbaikan yaitu petugas kurang bisa memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang berlaku dan petugas kurang menunjukkan kepedulian terhadap kebutuhan pasien selama berada di unit rawat jalan
  - b. Persepsi pasien rawat jalan di Rumah Sakit Humana Prima mengenai *physical evidence* diinterpretasikan dalam kriteria kurang baik. Terdapat beberapa indikator disarankan menjadi fokus perbaikan yaitu peralatan administrasi dan teknologi (komputer,

sistem pendaftaran, dll.) kurang mendukung kelancaran pelayanan kepada pasien, dan pencahayaan, ventilasi, dan suhu ruangan di unit rawat jalan terasa kurang nyaman.

2. Kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Humana Prima kurang 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 rawat jalan di Rumah Sakit Humana Prima diinterpretasikan berada pada kategori kurang 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* terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik *people* yang dirasakan pasien maka akan meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Humana Prima.
5. Terdapat pengaruh *physical evidence* terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik *physical evidence* yang dirasakan pasien maka akan meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Humana Prima.
6. Terdapat pengaruh *people* dan *physical evidence* terhadap kepuasan pasien secara simultan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik *people* dan *physical evidence* yang dirasakan pasien maka akan meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Humana Prima.
7. Terdapat pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien, hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien dapat mendorong terhadap peningkatan loyalitas pasien rawat jalan di Rumah Sakit Humana Prima.

### **Rekomendasi**

1. Petugas di unit rawat jalan diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dengan melaksanakan tugas sesuai dengan prosedur operasional standar (SOP) yang berlaku. Pihak manajemen perlu melakukan pembinaan, pelatihan, dan pengawasan secara berkala agar petugas memahami dan mampu menerapkan prosedur pelayanan dengan baik dalam setiap aktivitas pelayanan kepada pasien.
2. Petugas diharapkan dapat meningkatkan sikap kepedulian dan empati terhadap kebutuhan pasien selama berada di unit rawat jalan. Hal ini dapat dilakukan dengan memberikan perhatian yang lebih kepada

pasien, bersikap ramah, responsif terhadap pertanyaan maupun keluhan pasien, serta membantu pasien yang mengalami kesulitan selama proses pelayanan.

3. Pihak manajemen rumah sakit diharapkan dapat meningkatkan ketersediaan dan kualitas peralatan administrasi serta teknologi yang digunakan dalam proses pelayanan, seperti komputer, sistem pendaftaran, dan sistem informasi pelayanan pasien. Pembaruan perangkat teknologi serta pemeliharaan sistem secara berkala perlu dilakukan agar proses administrasi dapat berjalan lebih cepat, akurat, dan efisien sehingga dapat mendukung kelancaran pelayanan kepada pasien di unit rawat jalan.
4. Rumah sakit perlu memperhatikan kondisi lingkungan fisik di unit rawat jalan, seperti pencahayaan, ventilasi, dan pengaturan suhu ruangan agar lebih nyaman bagi pasien maupun petugas kesehatan. Perbaikan fasilitas tersebut dapat dilakukan dengan menambah pencahayaan yang memadai, memperbaiki sistem ventilasi udara, serta memastikan penggunaan pendingin ruangan yang berfungsi dengan baik.
5. Pihak manajemen rumah sakit diharapkan dapat meningkatkan ketepatan waktu dalam pemberian layanan kepada pasien dengan melakukan pengaturan alur pelayanan yang lebih efektif dan efisien. Hal ini dapat dilakukan melalui penjadwalan pelayanan yang lebih terstruktur, peningkatan koordinasi antar petugas, serta pengawasan terhadap pelaksanaan standar operasional prosedur (SOP) pelayanan agar proses pelayanan dapat berjalan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.
6. Efisiensi layanan administrasi juga perlu ditingkatkan dengan mengoptimalkan sistem pendaftaran dan pengelolaan data pasien yang terintegrasi. Penggunaan sistem informasi rumah sakit yang lebih baik, pelatihan bagi petugas administrasi, serta penyederhanaan prosedur administrasi dapat membantu mempercepat proses pelayanan kepada pasien.
7. Diperlukan penelitian lanjutan yang mengenai faktor-faktor yang turut berperan dalam kepuasan pasien yang berpengaruh pada terciptanya loyalitas. Salah satunya adalah faktor harga, karena disinyalir faktor ini turut juga memberikan kontribusi terhadap kepuasan dan loyalitas pasien.

#### **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/humaniora1455.html-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.