

## ARTIKEL

# PENGARUH KARYAWAN DAN FASILITAS FISIK TERHADAP KEPUASAN SERTA IMPLIKASINYA PADA LOYALITAS PASIEN RAWAT JALAN DI BALI ROYAL HOSPITAL

Anak Agung Gde Waisampayana Putra  
NPM: 228.020.083



PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
FAKULTAS PASCASARJANA  
UNIVERSITAS PASUNDAN  
BANDUNG  
2026

## ABSTRAK

Kepuasan pasien di Bali Royal Hospital tercatat belum memenuhi harapan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis, mengkaji, dan mengetahui pengaruh pengaruh karyawan dan fasilitas fisik terhadap kepuasan serta implikasinya pada loyalitas pasien di Bali Royal Hospital. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi Bali Royal Hospital 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 2026. Teknik analisis data menggunakan Analisis Jalur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum persepsi pasien di Bali Royal Hospital tentang karyawan, fasilitas fisik, kepuasan pasien, dan loyalitas pasien kurang baik. Karyawan dan fasilitas fisik berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pasien baik secara parsial maupun simultan dan kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien di Bali Royal Hospital.

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

## **ABSTRACT**

*Health is an investment for the community, because health is a basic capital that is needed by all people to be able to carry out activities in accordance with their respective duties and responsibilities. Patient satisfaction at Bali Royal Hospital has not met expectations. This study aims to analyze, examine, and determine the effect of employee influence and physical facilities on satisfaction and its implications for patient loyalty at Pertamina Balongan Indramayu Hospital. The results of this study are expected to be input for Pertamina Balongan Indramayu Hospital 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 2026. The data analysis technique uses Path Analysis. The results showed that in general, patient perceptions at Bali Royal Hospital about employees, physical facilities, patient satisfaction, and patient loyalty were not good. Employees and physical facilities affect patient satisfaction and loyalty both partially and simultaneously and patient satisfaction affects patient loyalty at Bali Royal Hospital.*

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

## ABSTRAK SUNDA

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 pasien di Bali Royal Hospital kacatet teu nyumponan harepan. Ieu panalungtikan miboga tujuan pikeun nganalisis, nalungtik jeung nangtukeun pangaruh pagawé sarta fasilitas fisik kana kasugemaan sarta implikasina pikeun kasatiaan pasien di Bali Royal Hospital. Dipiharep hasil tina ieu panalungtikan bisa jadi input pikeun Bali Royal Hospital dina méré palayanan kaséhatan. Méthode panalungtikan anu digunakeun nyaéta analisis déskriptif jeung verifikasi. Ngumpulkeun data ngagunakeun angkét, téhnik sampling ngagunakeun consecutive sampling kalawan jumlah 100 urang responden. Ngumpulkeun data di lapangan baris dilaksanakeun dina taun 2026. Téhnik analisis data ngagunakeun Analisis Jalur. Hasil panalungtikan nunjukkeun yén sacara umum persepsi pasien di Bali Royal Hospital ngeunaan pagawé, fasilitas fisik, kapuasan pasien sareng kasatiaan pasien henteu saé. Karyawan sareng fasilitas fisik mangaruhan kasatiaan sareng kasatiaan pasien sacara parsial sareng sakaligus sareng kapuasan pasien mangaruhan kasatiaan pasien di Bali Royal Hospital.

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 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 Muliastuti (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 Karyawan dan Fasilitas Fisik Terhadap Kepuasan Serta Implikasinya Pada Loyalitas Pasien di Bali Royal Hospital ”.

### **Identifikasi dan Rumusan Masalah**

Identifikasi masalah merupakan proses merumuskan permasalahan-permasalahan yang akan diteliti, sedangkan rumusan masalah menggambarkan permasalahan yang tercakup didalam penelitian terhadap karyawan, fasilitas fisik 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 karyawan dan fasilitas fisik menurut pasien di Bali Royal Hospital .
2. Bagaimana kepuasan pasien di Bali Royal Hospital .
3. Bagaimana loyalitas pasien di Bali Royal Hospital .
4. Seberapa besar pengaruh karyawan dan fasilitas fisik terhadap kepuasan pasien di Bali Royal Hospital baik secara parsial dan simultan.
5. Seberapa besar pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pasien di Bali Royal Hospital .

### **Tujuan Penelitian**

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

1. Karyawan dan fasilitas fisik menurut pasien di Bali Royal Hospital .
2. Kepuasan pasien di Bali Royal Hospital .
3. Loyalitas pasien di Bali Royal Hospital .
4. Besarnya pengaruh karyawan dan fasilitas fisik terhadap kepuasan pasien di Bali Royal Hospital baik secara parsial dan simultan.
5. Besarnya pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pasien di Bali Royal Hospital .

### **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 karyawan, fasilitas fisik, 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 Bali Royal Hospital dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pelayanan, kepuasan dan loyalitas pasien khususnya Bali Royal Hospital 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.

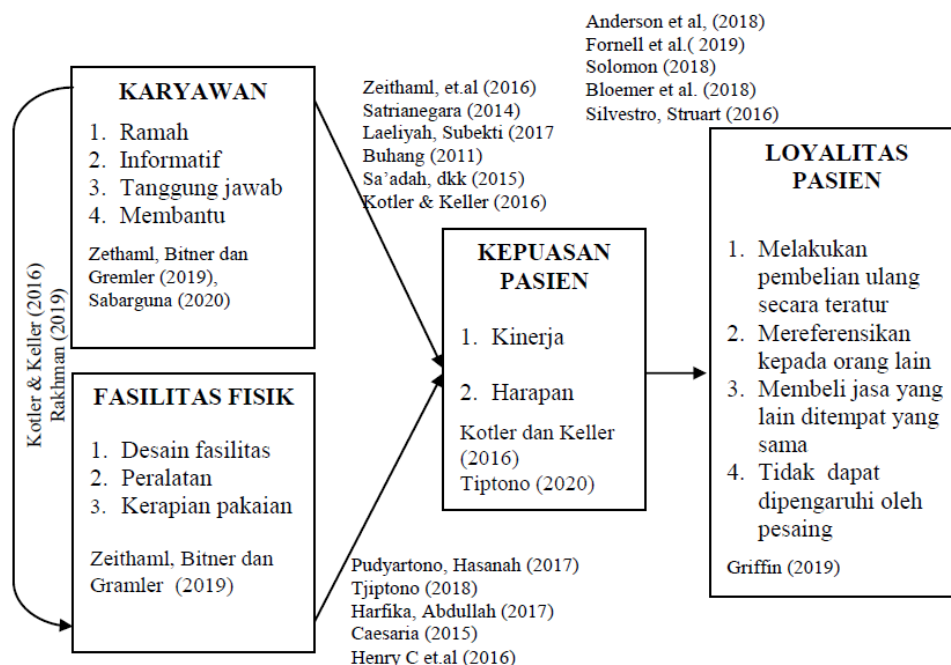
Proses keputusan konsumen dalam membeli atau mengonsumsi produk atau jasa akan dipengaruhi oleh kegiatan oleh pemasar dan lembaga lainnya serta penilaian dan persepsi konsumen itu sendiri. Proses keputusan pembelian akan terdiri dari pengenalan masalah, pencarian informasi, evaluasi alternatif, pembelian, 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 proses 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 karyawan terhadap kepuasan pasien.
2. Terdapat pengaruh fasilitas fisik terhadap kepuasan pasien.
3. Terdapat pengaruh karyawan dan fasilitas fisik terhadap kepuasan pasien.
4. Terdapat pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien

### III. METODOLOGI PENELITIAN

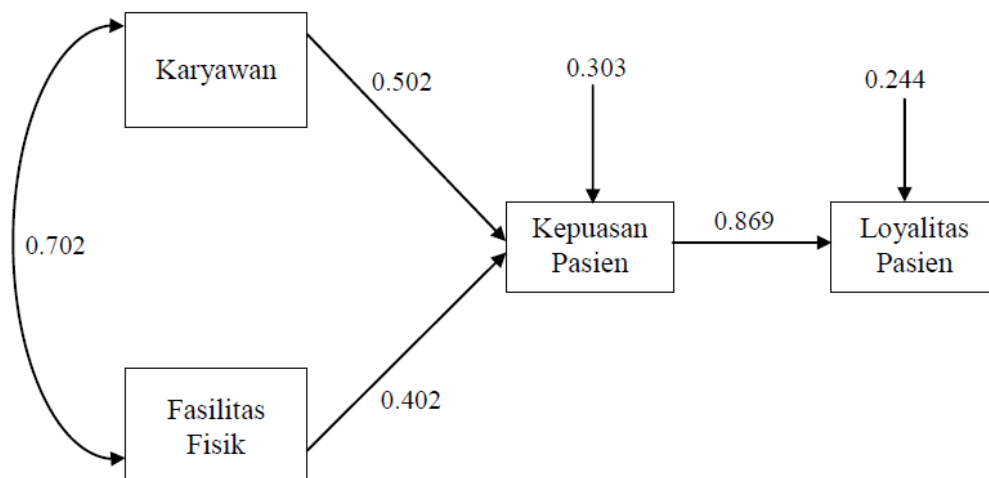
Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis statistik deskriptif dan verifikatif. Teknik analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis Statistik deskriptif untuk mengetahui bagaimana

*people, physical evidence* kepuasan dan loyalitas pasien di Bali Royal Hospital 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 karyawan dan fasilitas fisik terhadap kepuasan serta implikasinya terhadap loyalitas pasien berdasarkan data kuantitatif yang dikumpulkan melalui kuisioner yang disebarakan kepada pasien di Bali Royal Hospital , kemudian data ini akan dilakukan analisis statistik.

#### IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### **Pengaruh Karyawan dan Fasilitas Fisik Terhadap Kepuasan Serta Implikasinya Pada Loyalitas Pasien di Bali Royal Hospital**

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



Gambar;

Model Analisis jalur Secara Keseluruhan

Berdasarkan gambar tersebut di atas, dapat dikatakan bahwa masing-masing variabel yaitu karyawan dan fasilitas fisik berpengaruh terhadap kepuasan secara parsial maupun simultan dan kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien di Bali Royal Hospital . 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 Bali Royal Hospital . 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. Karyawan dan fasilitas fisik menurut pasien di Bali Royal Hospital , yaitu sebagai berikut:
  - a. Persepsi pasien di Bali Royal Hospital mengenai karyawan yang diukur dengan dimensi ramah, informatif, tanggung jawab, dan membantu diinterpretasikan dalam kriteria kurang baik. Terdapat beberapa indikator disarankan menjadi fokus perbaikan yaitu perawat kurang dapat menjelaskan alur layanan 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
  - b. Persepsi pasien di Bali Royal Hospital mengenai fasilitas fisik diinterpretasikan dalam kriteria kurang baik. Terdapat beberapa indikator disarankan menjadi fokus perbaikan yaitu ketersediaan fasilitas tempat

parkir untuk pasien dinilai kurang memadai, kebersihan ruang perawatan pasien kurang bersih, dan peralatan yang digunakan pelayanan berfungsi baik.

2. Kepuasan pasien di Bali Royal Hospital 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 di Bali Royal Hospital 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 karyawan dan karyawan terhadap kepuasan pasien baik secara parsial dan simultan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik karyawan dan fasilitas fisik yang dirasakan pasien maka akan meningkatkan kepuasan pasien di Bali Royal Hospital .
5. Terdapat pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien, hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien dapat mendorong terhadap peningkatan loyalitas pasien di Bali Royal Hospital

### **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 serta dilakukan pembinaan dan evaluasi berkala terhadap kinerja staff administrasi rawat inap.
3. Penerapan reward bagi dokter yang dapat memberikan layanan sesuai dengan jam yang ditentukan setiap hari serta evaluasi beban kerja perawat dan dokter sehingga tenaga kesehatan dapat lebih memberikan perhatian dan tanggap dalam menghadapi pasien.
4. Melakukan kerja sama dengan wilayah sekitar yang dapat digunakan sebagai lahan parkir serta penerapan standar operasional prosedur mengenai pemeliharaan alat secara rutin, sehingga alat – alat selalu dalam keadaan siap digunakan.
5. Penelitian berikutnya diharapkan dapat meneliti responden Bali Royal Hospital 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 pembanding tambahan 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.