PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SERTA IMPLIKASINYA PADA KEPERCAYAAN

(Survei Pada Pasien Restorasi Dan Ekstraksi Gigi Pada Rumah Sakit Khusus Gigi Dan Mulut Palembang)

Muhammad Rizky Pratama
NPM : 238.020.028

PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS PASCASARJANA
UNIVERSITAS PASUNDAN
BANDUNG
2026

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan serta implikasinya pada kepercayaan di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Palembang . Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi Rumah Sakit Gigi dan Mulut Palembang dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan khususnya di rawat jalan.Metode penelitian yang digunakan adalah analisis deskriptif dan verifikatif. Pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dengan menggunakan kuesioner disertai dengan teknik observasi dan kepustakaan, teknik pengambilan sampel menggunakan *consecutive sampling*. Pengumpulan data di lapangan dilaksanakan pada tahun 2024. Teknik analisis data menggunakan Analisis Jalur. Hasil penelitian menunjukan bahwa secara umum persepsi pasien Rumah Sakit Gigi dan Mulut Palembang tentang kualitas pelayanan, kepuasan, dan kepercayaan pasien relatif kurang baik. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien baik secara parsial maupun simultan. Kepuasan berpengaruh terhadap kepercayaan pasien, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepercayaan pasien melalui kepuasan di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Palembang .

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Kepercayaan Pasien

ABSTRACT

The number of outpatient visits at Rumah Sakit Gigi dan Mulut Palembang shows that the visitation target has not been met. This indicates a change, both an increase and a decrease in the number of patients. This research aims to understand and analyze the impact of healthcare service quality on satisfaction and its implications for trust at the Rumah Sakit Gigi dan Mulut Palembang Outpatient Unit. The results of this study are expected to provide input for Rumah Sakit Gigi dan Mulut Palembang in delivering healthcare services, particularly in the outpatient department.The research methods used are descriptive and verificative analysis. The data collection method used is interviews with questionnaires accompanied by observation techniques and literature review, with consecutive sampling as the sampling technique. Data collection in the field will be conducted in 2024. The data analysis technique used is Path Analysis. The research results indicate that, in general, the perceptions of outpatient patients at Rumah Sakit Gigi dan Mulut Palembang regarding the quality of service, satisfaction, and patient trust are relatively poor. The quality of service affects patient satisfaction both partially and simultaneously. Satisfaction influences patient trust, and the quality of service affects patient trust through satisfaction at Rumah Sakit Gigi dan Mulut Palembang.

Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction, Patient Trust

RINGKESAN

Jumlah kunjungan Rumah Sakit Gigi dan Mulut Palembang nunjukeun yen targét hadirna can kahontal. Ieu nunjukkeun parobahan dina ningkatkeun sareng ngirangan jumlah pasien. Dipiharep hasil tina ieu panalungtikan bisa dijadikeun input pikeun Rumah Sakit Gigi dan Mulut Palembang dina méré palayanan kaséhatan, hususna di puskesmas rawat jalan Métode panalungtikan anu digunakeun nyaéta analisis deskriptif jeung verifikasi. Ngumpulkeun data anu digunakeun nya éta wawancara ngagunakeun angkét anu dibarengan ku téhnik observasi jeung pustaka, téhnik sampling ngagunakeun consecutive sampling. Ngumpulkeun data di lapangan baris dilaksanakeun dina taun 2024. Téhnik analisis data ngagunakeun Path Analysis Hasil panalungtikan sacara umum persepsi Rumah Sakit Gigi dan Mulut Palembang ngeunaan kualitas palayanan, kapuasan jeung kapercayaan pasien kawilang alus. . Kualitas palayanan mangaruhan kapuasan pasien sawaréh sareng sakaligus. Kapuasan mangaruhan kapercayaan pasien, sarta kualitas palayanan mangaruhan kapercayaan pasien ngaliwatan kapuasan di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Palembang .

Kata Kunci: Kualitas Palayanan, Kapuasan Pasien, Kapercayaan Pasien

PENDAHULUAN

Tjiptono (2014:71) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah 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. Teori kepuasan pelanggan selalu didasarkan pada upaya peniadaan atau paling kurang menyempitkan *gap* antar harapan dan kinerja. Harapan dibentuk komunikasi getok tular, kebutuhan personal dan pengalaman masa lalu.Pelanggan menginginkan nilai yang maksimal dari produk yang diinginkannya, dan mereka hanya akan membeli produk dari perusahaan yang mampu memberikan *customer delivered value* yang tertinggi (Kotler dan Armstrong, 2016:135). Selanjutnya Kotler & Armstrong mendefinisikan nilai pelanggan sebagai suatu evaluasi pelanggan tentang perbedaan antara semua keuntungan dan semua biaya dari sebuah hubungan penawaran pemasaran dengan tingkat penawaran yang bersaing. Hal ini berarti nilai pelanggan merupakan perbandingan antara manfaat yang diterima pelanggan dengan biaya yang dikeluarkan pelanggan yang merupakan inti dari suatu hubungan di mana pemahaman dan operasi terhadap pembentukan nilai pelanggan tersebut merupakan komponen utama suatu perusahaan dalam melaksanakan hubungannya dengan pelanggan sehingga akan menghasilkan nilai pelanggan yang superior yang merupakan kunci untuk menciptakan loyalitas pelanggan.

Kualitas pelayanan (*service quality*) adalah pandangan konsumen terhadap hasil perbandingan antara ekspektasi konsumen dengan kenyataan yang diperoleh dari pelayanan. Sedangkan kepuasan pasien adalah persepsi pelanggan terhadap suatu pengalaman layanan yang diterima (Kotler dan Keller, 2016:304). Kualitas pelayanan sebagai perbandingan antara layanan yang diharapkan konsumen dengan layanan yang diterimanya. Dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanana adalah layanan yang diharapkan dan layanan yang diterima. Kemudian baik buruknya kualitas pelayanan bukan berdasarkan persepsi penyedia layanan tetapi berdasarkan persepsi konsumen terhadap prosesnya secara menyeluruh. Persepsi terhadap kualitas pelayanan merupakan keyakinan

konsumen tentang layanan yang diterima atau layanan yang dialami. Dalam institusi rumah sakit *contact personnel* diupayakan dengan mengkarakterisasi kualitas kesehatan dan paradigma yang berlaku untuk mengevaluasi penyediaan layanan klinis secara rinci. *The Institute of Medicine's (IOM*) Laporan*Crossing the Quality Chasm* merekomendasikan" enam tujuan untuk perbaikan." Kualitas yang tujuannya adalah keselamatan (*safety),*efektivitas *(effectiveness),* keadilan (*equity),* aktualitas (*timeliness),* keberpusatan pasien (*patient-centeredness)* dan efisiensi *(efficiency)*. (Slonim, Pollack, (2012. Vol. 6, No. 3).

Cooper (2011:106) 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.

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas peneliti tertarik untuk mengetahui dan meneliti lebih lanjut tentang kepercayaan, dan kepuasan yang diterima pasien hubungannya dengan kualitas pelayanan di rawat jalan poli gigi di RUMAH SAKIT GIGI DAN MULUT PALEMBANG . Judul penelitian yang diajukan adalah : "Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan dan Dampaknya pada Kepercayaan Pasien".

Identifikasi dan Rumusan Masalah

Identifikasi masalah merupakan proses merumukan permasalahan-pemasalahan yang akan diteliti, sedangkan rumusan masalah menggambarkan permasalahan yang tercakup didalam penelitian terhadap kualitas pelayanan, kepuasan dan kepercayaan pasien.

Identifikasi Masalah

Setelah diuraikan fenomena pada latar belakang penelitian, maka atas dasar pemikiran deduktif, secara rinci diidentifikasikan masalah sebagai berikut:

1. Tidak tercapainya target kunjungan pasien.
2. Fasilitas pendukung kurang memadai.

3. Prosedur penerimaan pasien rawat jalan berbelit.
4. Petugas layanan pendaftaran dalam memberi pelayanan kurang cepat.
5. Dokter kurang cepat tanggap dalam melayani pasien.
6. Pelayanan di Rumah Sakit kadang tidak tepat waktu.
7. Petugas pendaftaran dan dokter yang kurang ramah.
8. Pelayanan perawat yang kurang cepat dan tanggap.
9. Waktu tunggu untuk pendaftaran lambat.
10. Kepuasan pasien belum optimal terhadap kualitas pelayanan.

Rumusan Masalah

Penelitian dilakukan untuk melihat dan mempelajari pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan dan implikasinya pada kepercayaan pasien, maka penelitian diarahkan untuk menjawab pertanyaan berikut :

1. Bagaimana persepsi pasien tentang kualitas pelayanan kesehatan yang terdiri dari dimensi keselamatan (*safety)*, efektivitas *(effectiveness)*, keadilan (*equity)*, aktualitas (*timeliness)*, keberpusatan pasien (*patient-centeredness)* dan efisiensi *(efficiency)* di rawat jalan poli gigi di RUMAH SAKIT GIGI DAN MULUT PALEMBANG .
2. Bagaimana kepuasan pasien rawat jalan poli gigi di RUMAH SAKIT GIGI DAN MULUT PALEMBANG .
3. Bagaimana kepercayaan pasien rawat jalan poli gigi di RUMAH SAKIT GIGI DAN MULUT PALEMBANG .
4. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan poli gigi di RUMAH SAKIT GIGI DAN MULUT PALEMBANG baik secara parsial dan simultan.
5. Seberapa besar pengaruh kepuasan pasien terhadap kepercayaan rawat jalan poli gigi di RUMAH SAKIT GIGI DAN MULUT PALEMBANG .
6. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien serta implikasinya terhadap kepercayaan pasien rawat jalan poli gigi di RUMAH SAKIT GIGI DAN MULUT PALEMBANG .

Tujuan Penelitian

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

1. Persepsi pasien tentang kualitas pelayanan kesehatan yang terdiri dari dimensi keselamatan (*safety),* efektivitas *(effectiveness),* keadilan (*equity),* aktualitas (*timeliness),* keberpusatan pasien (*patient-centeredness)* dan efisiensi *(efficiency)* di rawat jalan poli gigi di RUMAH SAKIT GIGI DAN MULUT PALEMBANG .
2. Kepuasan pasien rawat jalan poli gigi di RUMAH SAKIT GIGI DAN MULUT PALEMBANG .
3. Kepercayaan pasien rawat jalan poli gigi di RUMAH SAKIT GIGI DAN MULUT PALEMBANG .
4. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di rawat jalan poli gigi di RUMAH SAKIT GIGI DAN MULUT PALEMBANG baik secara parsial dan simultan.
5. Besarnya pengaruh kepuasan pasien terhadap kepercayaan pasien rawat jalan poli gigi di RUMAH SAKIT GIGI DAN MULUT PALEMBANG .
6. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien serta implikasinya terhadap kepercayaan pasien di rawat jalan poli gigi di RUMAH SAKIT GIGI DAN MULUT PALEMBANG .

Manfaat Penellitian

Manfaat Teoritis

1. Diharapkan berguna untuk pengembangan ilmu manajemen utamanya manajemen rumah sakit tentang kualitas pelayanan kesehatan, kepuasan pasien dan kepercayaan 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 GIGI DAN MULUT PALEMBANG dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan khususnya di rawat jalan poli gigi.

II. KERANGKA PEMIKIRAN, HIPOTESIS

Kerangka Pemikiran

Dalam 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.

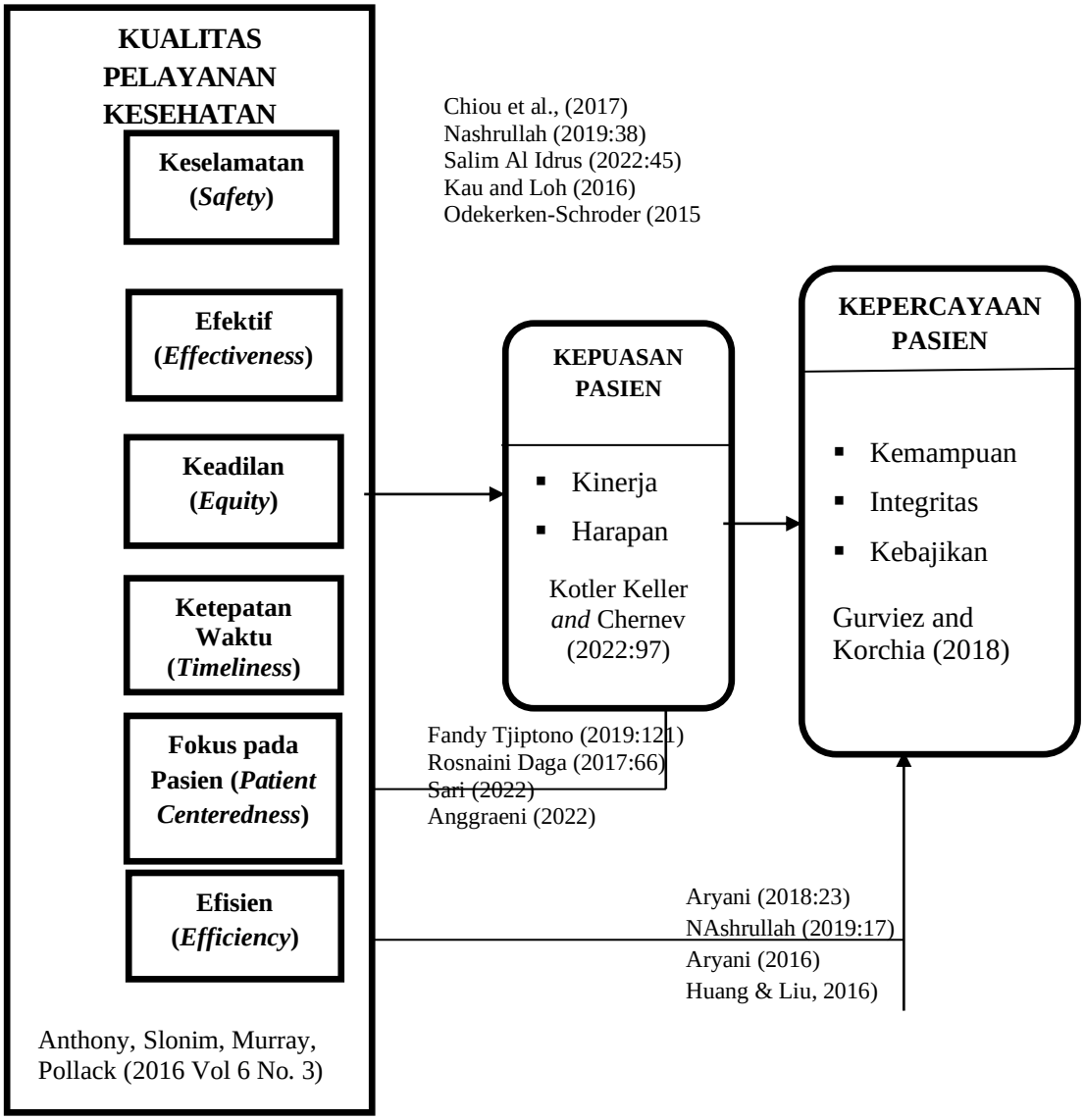
Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas pelayanan (Keller & Koetler, 2016). Pada konteks kualitas produk (barang dan jasa) dan kepuasan pelanggan telah dicapai konsensus bahwa harapan pelanggan (*customer expectation*) memainkan peran penting sebagai standar perbandingan dalam mengevaluasi kualitas maupun kepuasan pelanggan.

Sejumlah riset empiris menyimpulkan kepuasan pelanggan, berkaitan positif dengan persepsi terhadap kualitas jasa atau pelayanan sebuah organisasi (Boulding, et al., 2010; Crosby, 2009; Edvardson, et al., 2011; Olsen, 2012; Reichheld dan Sasser, 2010; Rust, et al., 2012; Zeithaml, et al., 2010; Zeithaml, 2010). 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 pengorbananatau 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.

Modernitas dengan kemajuan teknologi akan mengakibatkan persaingan yang sangat ketat untuk memperoleh dan mempertahankan pelanggan. Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan supaya mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Pola konsumsi dan gaya hidup pelanggan menuntut perusahaan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan *service quality* yang telah dikembangkan oleh Parasuraman, Berry dan Zenthaml (2010). *Service Quality* adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas

layanan yang mereka terima. *Service Quality* dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan. Kualitas pelayanan menjadi hal utama yang diperhatikan serius oleh perusahaan, yang melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki perusahaan.



Gambar ;

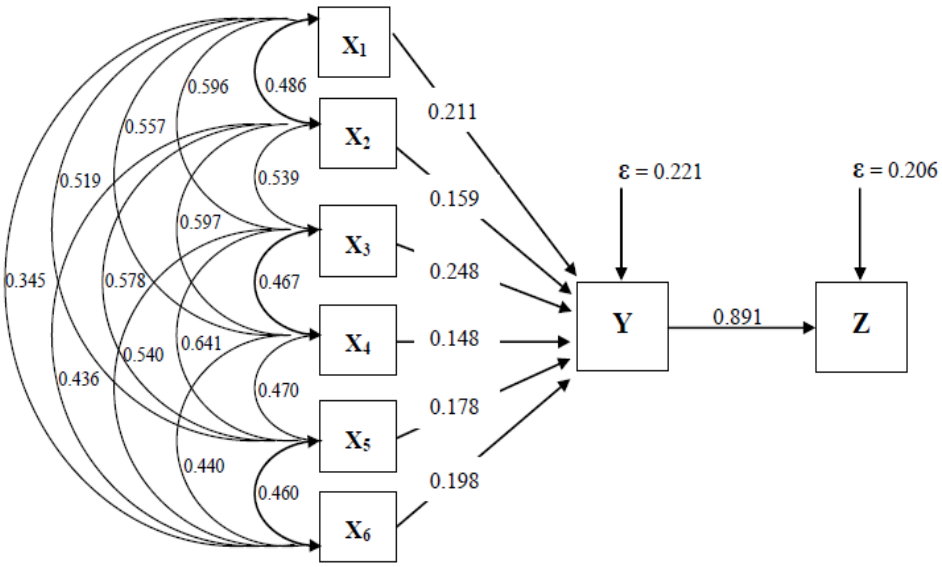
Paradigma Penelitian

III. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis statistik deskriptif dan verifikatif. Teknik analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mengdeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono 2016:147). Metode penelitian menurut Malhorta (2007:78) bahwa penelitian deskriptif dapat dilakukan untuk menggambarkan karakteristik kelompok yang relevan dengan penelitian, mengestimasi presentasi unit yang dispesifikan dalam populasi, menunjukan suatu perilaku tertentu, menentukan persepsi atas karakteristik suatu produk, menentukan tingkat keterkaitan variabel, serta membuat suatu prediksi khusus.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien rawat jalan poli gigi di RUMAH SAKIT GIGI DAN MULUT PALEMBANG Baik Secara Parsial Dan Simultan Simultan



Gambar ;
Model Analisis jalur Secara Keseluruhan

Berdasarkan Gambar di atas mengenai pengaruh kualitas pelayanan. Berdasarkan besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan rawat jalan poli gigi di RUMAH SAKIT GIGI DAN MULUT PALEMBANG baik secara parsial dan simultan, yaitu sebagai berikut Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan poli gigi di RUMAH SAKIT GIGI DAN MULUT PALEMBANG sebesar 77.89%. sedangkan sisanya merupakan error (ε) sebesar 0.470 atau 22.11%.

Keenam sub variabel di atas secara keseluruhan menunjukan pengaruh yang nyata terhadap nilai pelanggan. Sub variabel keadilan (*equity*) memberikan kontribusi terbesar terhadap kepuasan pasien sebesar 18.58% diikuti dengan sub variabel keamanan (*safety*) memberi kontribusi sebesar 14.33%, sub variabel fokus pada pasien (*patient centeredness*) memberi kontribusi sebesar 12.44%, sub variabel efisien (*efficiency*) memberi kontribusi sebesar 12.29%, sub variabel efektif (*effectiveness*) memberi kontribusi sebesar 10.68% dan terakhir adalah sub ketepatan waktu (*timeliness*) memberikan kontribusi terendah sebesar 9.57%.

Temuan di atas sejalan dengan hasil penelitian Edgett (2019:13) bahwa sukses atau gagalnya suatu binis akan sangat ditentukan oleh tiga determinan utama, yaitu : kepuasaan pelangga, kualitas produk/jasa dan kinerja produk/pelayanan. Sedangkan Muffato (2018:155) mendasarkan 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 upayanya untuk tetap berada di dalam industri adalah kemampuan dari entitas bisnis tersebut dalam memberikan kepuasan kepada pelanggannya (Best, 2018:11). 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, kualits, harga serta waktu; (2). Hubungan dengan pelanggan yang

berkaitan dengan kenyamanan, advis pribadi, dan daya tanggap serta (3). Cira dan reputasi yang berkaitan dengan pengetahuan.

Untuk 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.

Patterson (2018:430) melakukan kajian model hubungan nilai yang dirasakan, kepuasan dan keinginan membeli kembali dalam jasa *business-to-business*, menunjukkan hasil bahwa nilai yang dirasakan pelanggan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, dan intensitas pembelian. Hasil penelitian Kandampully dan Suhartanto (2019:348) menyatakan bahwa nilai pelanggan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Mc Douglas dan Lavesque (2018:403) dalam sebuah penelitian mengenai kepuasan pelanggan pada beberapa sektor bisnis, memperoleh hasil bahwa nilai pelanggan mempunyai kontribusi dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan. Pelanggan yang merasakan nilai lebih dari pelayanan yang diharapkan dari sebuah perusahaan jasa, maka akan meningkatkan kepuasan yang dirasakannya. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini merekomendasikan bahwa perusahaan jasa yang mampu memberikan nilai lebih bagi pelanggan dibandingkan pesaingnya akan lebih mampu memberikan kepuasan bagi pelanggannya.

Hasil penelitian Silvestro dan Crosss (2018) serta Pritchard Rhian (2018) yang menunjukkan bahwa nilai pelanggan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dimana kedua pendekatan penelitian tersebut menggunakan model *service profit chain (SPC)*. Hal ini didukung oleh hasil penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh Woodruff (2017), yaitu konsep nilai

pelanggan mempunyai suatu hubungan yang kuat terhadap kepuasan pelanggan. Pelanggan memilih produk atau jasa tidak hanya bergantung pada kualitas jasa saja tetapi juga tergantung nilai yang dirasakan oleh pelanggan. Semakin tinggi kepuasan pelanggan, maka akan semakin baik nilai yang diberikan oleh pelanggan terhadap perusahaan. Sehingga dalam hal ini berarti kepuasan pelanggan perlu dalam peningkatan nilai pelanggan terhadap perusahaan. Pernyataan tersebut didukung oleh Kotler dan Amstrong (2019) yang menyebutkan bahwa pelanggan akan membentuk ekspektasi tentang nilai dan kepuasan yang akan memberikan berbagai penawaran pasar.

Penelitian yang telah dilakukan oleh Bloemer dan Odekerken-Schroder (2017) menemukan bahwa kepercayaan dan komitmen yang dibangun oleh pelanggan merupakan mediator atau perantara dari hubungan antara kepuasan dengan loyalitas pelanggan. Penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan secara positif menguatkan kepercayaan pelanggan dan mengarahkan komitmen mereka hingga akhirnya mampu meningkatkan *word of mouth*, niat membeli / loyalitas pelanggan dalam bentuk *purchase intention*, dan ketidakpekaan terhadap harga (*price insensitivity*). Kau and Loh (2018) menyatakan bahwa terdapat hubungan yang positif antara kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan. serta kepuasan pelanggan dan kepercayaan. Penelitian ini memberikan dasar pemikiran analisis masalah dan penentuan konsep penelitian serta variabel-variabel dalam penelitian, yaitu kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan kepercayaan pelanggan terhadap layanan.

Hasil penelitian yang dilakukan sejalan dengan hasil penelitian Alrubaiee (2019) pada empat rumah sakit di Amman, Jordania menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan mampu meningkatkan kepuasan pasien dan kepercayaan pasien. Hal ini juga sejalan dengan penelitian Dwi Kartikasari(2016), Kadek Brahma Shiro Wididana (2017), Nia Rahmadaniaty (2018), Muhammad Muchlis (2017) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini mempunyai arti peningkatan kualitas layanan akan meningkatkan kepuasan, demikian juga sebaliknya apabila kualitas layanan menurun maka kepuasan pasien juga akan menurun. Kualitas layanan

berpengaruh positif terhadap kepercayaan pasien. Sehingga mempunyai arti bahwa meningkatnya kualitas layanan akan meningkatkan kepuasan, dengan adanya peningkatan kepuasan maka akan meningkat pula kepercayaan pasien.

V. SIMPULAN DAN REKOMENDASI

Simpulan

1. Persepsi pasien tentang kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi keselamatan (*safety),* efektivitas *(effectiveness),* keadilan (*equity),* aktualitas (*timeliness),* keberpusatan pasien (*patient-centeredness)* dan efisiensi *(efficiency)* di Rawat Jalan RUMAH SAKIT GIGI DAN MULUT PALEMBANG diinterpretasikan dalam kriteria cukup baik. Terdapat beberapa indikator disarankan menjadi fokus perbaikan yaitu mengenai ketepatan jadwal pemeriksaan dokter, dan kecepatan mendapatkan hasil pemeriksaan medis.
2. Kepuasan pasien di Rawat Jalan RUMAH SAKIT GIGI DAN MULUT PALEMBANG diukur dengan dimensi kinerja dengan harapan diinterpretasikan dalam kriteria ckup puas. Terdapat beberapa indikator disarankan menjadi fokus perbaikan, yaitu Dokter kurang cepat tanggap dalam melayani pasien, dan waktu tunggu untuk pendaftaran lambat.
3. Kepercayaan pasien di Rawat Jalan Poli Gigi RUMAH SAKIT GIGI DAN MULUT PALEMBANG yang diukur dengan dimensi kemampuan (*ability*), integritas (*integrity*) dan kebajikan (*benevolence*) berada pada kriteria cukup percaya. Terdapat beberapa indikator disarankan menjadi fokus perbaikan walaupun secara umum kepercayaan pasien cenderung sudah cukup percaya, yaitu mengenai kurang percaya dokter bersedia meluangkan waktu untuk pasien dan kurang percaya terhadap kejujuran petugas (dokter, perawat dan petugas lainnya) dalam menyampaikan informasi
4. Besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rawat Jalan RUMAH SAKIT GIGI DAN MULUT PALEMBANG baik secara parsial dan simultan, yaitu sebagai berikut :

   Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rawat Jalan RUMAH SAKIT GIGI DAN MULUT PALEMBANG sebesar 77.89%. sedangkan sisanya merupakan error (ε) sebesar 0.470 atau 22.11%.

Keenam sub variabel di atas secara keseluruhan menunjukan pengaruh yang nyata terhadap nilai pelanggan. Sub variabel keadilan (*equity*) memberikan kontribusi terbesar terhadap kepuasan pasien sebesar 18.58% diikuti dengan sub variabel keamanan (*safety*) memberi kontribusi sebesar 14.33%, sub variabel fokus pada pasien (*patient centeredness*) memberi kontribusi sebesar 12.44%, sub variabel efisien (*efficiency*) memberi kontribusi sebesar 12.29%, sub variabel efektif (*effectiveness*) memberi kontribusi sebesar 10.68% dan terakhir adalah sub ketepatan waktu (*timeliness*) memberikan kontribusi terendah sebesar 9.57%.

5. Besar pengaruh kepuasan pasien terhadap kepercayaan pasien di Rawat Jalan RUMAH SAKIT GIGI DAN MULUT PALEMBANG sebesar 79.38%.
6. Besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien serta implikasinya terhadap kepercayaan pasien di Rawat Jalan RUMAH SAKIT GIGI DAN MULUT PALEMBANG sebesar 87.88%.

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.

   Perlu adanya pembenahan dalam hal waktu pelayanan untuk meminimalkan waktu tunggu pasien. Salah satunya dengan lebih meningkatan 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 di rawat jalan yang diberikan kepada pasien
2. Menjadikan seluruh karyawan rumah sakit 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.

3. Pihak Rawat Jalan RUMAH SAKIT GIGI DAN MULUT PALEMBANG dapat memperbanyak pelatihan kepada perawat tentang tata cara menangani keluhan yang disampaikan oleh pasien secara sopan dan bertanggung jawab, seperti pelatihan kepribadian, pelatihan interpersonal dan pelatihan komunikasi dengan menitikberatkan pada *point* pemberian pelayanan keperawatan yakni perilaku *caring*.
4. Pihak Rawat Jalan RUMAH SAKIT GIGI DAN MULUT PALEMBANG harus melakukan *service recovery* terhadap keluhan atau komplain pasien dengan cepat, sehingga tidak menimbulkan kemarahan dari pasien, untuk menangani keluhan pasien dengan cepat perusahaan bisa membentuk program *customer care*.

   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
5. Kepuasan pasien berpengaruh terhadap kepercayaan pasien di Rawat Jalan RUMAH SAKIT GIGI DAN MULUT PALEMBANG , dengan demikian Rumah Sakit harus bisa meningkatkan kepuasan pasien dengan memperhatikan kecepatanggapan dalam melayani pasien, waktu tunggu untuk pendaftaran, keramahan, dan kesopanan dalam melayni pasien
6. Penelitian berikutnya diharapkan menggunakan responden seluruh pasien Rawat Jalan RUMAH SAKIT GIGI DAN MULUT PALEMBANG tidak hanya rawat jalannya saja. 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. 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 jurnal*, 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.* 15th edition. England : Pearson Education.

Kotler, Philip dan Gary Armstrong., 2010, *Principles Of Marketing*, 14th Edition, PrenticeHall Pearson, USA.