

ARTIKEL

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA TERHADAP KEPUASAN SERTA IMPLIKASINYA PADA LOYALITAS PASIEN RAWAT JALAN DI RSUD BANDUNG KIWARI

**SHANNIA ALDEBARAN
NPM : 228.020.109**



**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS PASCASARJANA
UNIVERSITAS PASUNDAN
BANDUNG
2025**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis, mengkaji, dan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan citra terhadap kepuasan serta implikasinya pada loyalitas pasien rawat jalan di RSUD Bandung Kiwari. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan sebagai dasar pertimbangan bagi RSUD Bandung Kiwari dalam usaha perbaikan manajemen pelayanan kesehatan pada umumnya dan diharapkan dapat memberikan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, kepuasan pasien dan meningkatkan loyalitas pasien. 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 RSUD Bandung Kiwari tentang kualitas pelayanan, citra, kepuasan pasien, dan loyalitas pasien kurang baik. Kualitas pelayanan dan citra berpengaruh terhadap kepuasan pasien baik secara parsial maupun simultan serta kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas pasien.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Citra, Kepuasan Pasien, Loyalitas Pasien

ABSTRACT

Public awareness of the increasing importance of health is one of the reasons the need for quality health services is also increasing. Based on the condition data, the number of patient visits in outpatient care at Bandung Kiwari Hospital tends to decrease. This study aims to analyze, examine, and determine the effect of service quality and image on satisfaction and its implications for outpatient loyalty at Bandung Kiwari Hospital. The results of this study are expected to be used as input as a basis for consideration for Bandung Kiwari Hospital in an effort to improve health service management in general and is expected to provide input to improve service quality, patient satisfaction and increase patient loyalty. The research method used is descriptive and verification analysis. Data collection using questionnaires, sampling techniques using consecutive sampling with respondents taken 100 patients. Data collection in the field was carried out in 2025. Data analysis techniques using Path Analysis. The results showed that in general the perception of outpatients at Bandung Kiwari Hospital about service quality, image, patient satisfaction, and patient loyalty is not good. Service quality and image affect patient satisfaction both partially and simultaneously and satisfaction affects patient loyalty. There needs to be improvement in terms of service time to minimize patient waiting time. The Bandung Kiwari Hospital must carry out service recovery for patient complaints or complaints quickly, so as not to cause anger from patients, to handle patient complaints quickly the hospital can form a customer care program..

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

RINGKESAN

Kasadaran masarakat kana ngaronjatna pentingna kaséhatan mangrupa salah sahiji alesan kunaon kabutuhan palayanan kaséhatan anu berkualitas ogé ningkat. Dumasar kana data kaayaan jumlah kunjungan rawat jalan di RSUD Bandung Kiwari condong ngurangan. Ulikan ieu miboga tujuan pikeun nganalisis, nalungtik, jeung nangtukeun pangaruh kualitas palayanan jeung citra kana kapuasan jeung implikasina kana kasatiaan rawat jalan di RSUD Bandung Kiwari. Hasil tina ieu panalungtikan dipiharep bisa dijadikeun bahan pertimbangan pikeun RSUD Bandung Kiwari dina usaha ngaronjatkeun manajemen palayanan kaséhatan sacara umum sarta dipiharep bisa méré input pikeun ngaronjatkeun kualitas palayanan, kasugemaan pasien jeung ngaronjatkeun kasatiaan pasien. Méthode panalungtikan anu digunakeun nya éta déskriptif analisis jeung verifikasi. Ngumpulkeun data ngagunakeun angkét, téhnik sampling ngagunakeun consecutive sampling kalawan réspondén dicokot tina 100 penderita. Ngumpulkeun data di lapangan dilaksanakeun dina taun 2025. Téhnik analisis data ngagunakeun Path Analysis. Hasil panalungtikan némbongkeun yén sacara umum persepsi pasien rawat jalan di RSUD Bandung Kiwari ngeunaan kualitas palayanan, citra, kapuasan pasien, jeung kasatiaan pasien kurang hadé. Kualitas jasa sareng gambar mangaruhan kapuasan pasien sawaréh sareng sakaligus sareng kapuasan mangaruhan kasatiaan pasien. Perlu aya perbaikan dina hal waktos jasa pikeun ngaminimalkeun waktos ngantosan pasien. Rumah Sakit Umum Daerah Bandung Kiwari kudu gancang ngalaksanakeun pamulihan layanan pikeun keluhan atanapi keluhan pasien, supados henteu nimbulkeun ambek ti pasien. Pikeun nanganan keluhan pasien gancang, rumah sakit tiasa ngabentuk program perawatan palanggan.

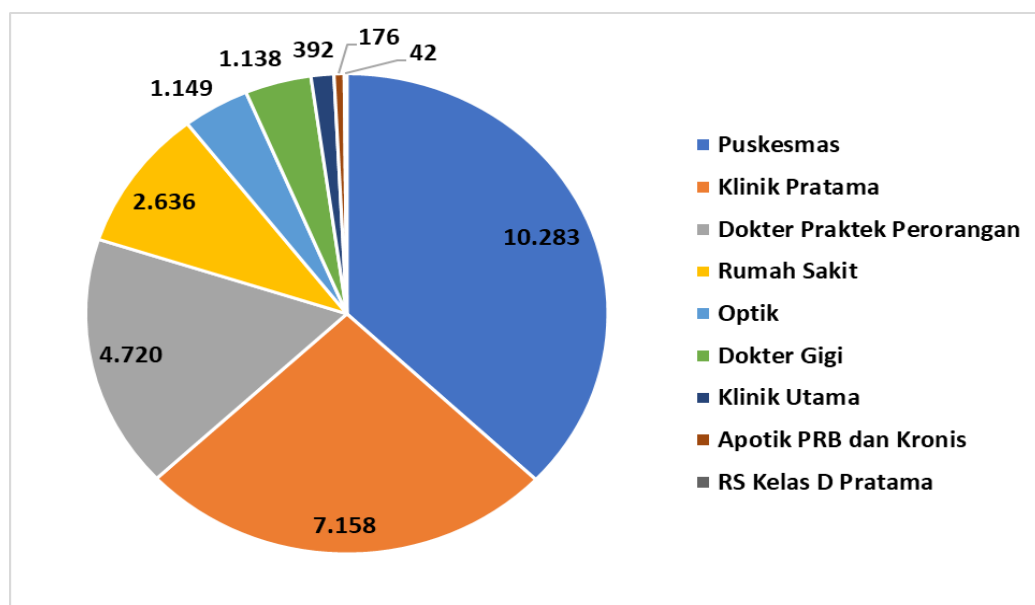
Kata Kunci: Kualitas Palayanan, Citra, Kapuasan Pasien, Kasatiaan Pasien

PENDAHULUAN

Di era modern ini, salah satu aspek yang sangat penting dalam kehidupan manusia adalah kesehatan. Kesehatan merupakan suatu hal penting yang tidak terpisahkan dengan kehidupan masyarakat, sehingga secara tidak langsung hal ini memacu kepedulian pemerintah dan masyarakat akan pentingnya kesehatan, oleh karena itu hal-hal yang menyangkut pembangunan kesehatan perlu ditingkatkan diantaranya melalui sarana kesehatan baik dalam hal kualitas maupun kuantitas, serta dari segi keterjangkauan. Salah satu di antaranya yang dinilai mempunyai peranan yang cukup penting adalah menyelenggarakan pelayanan kesehatan seperti rumah sakit (Adisasmito, 2019).

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.

Menurut laporan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, jumlah fasilitas kesehatan layanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang tersebar di seluruh Indonesia sebanyak 27.659 unit hingga tahun 2023. Rumah sakit merupakan jenis fasilitas kesehatan terbanyak keempat pada periode tersebut. Jumlahnya sebanyak 2.636 unit atau mencapai 9,40% dari total fasilitas kesehatan tahun 2023.



Sumber: <https://databoks.katadata.co.id/>, 2023

Gambar 1

Jumlah Fasilitas Kesehatan Tahun 2023

Rumah sakit merupakan industri jasa yaitu jasa kesehatan yang terdiri banyak profesional yang bekerja didalamnya antara lain dokter, perawat, apoteker, radiologis, ahli gizi, dan lainnya yang menuntut pengaturan yang sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing. Berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahasakitan disebutkan bahwa Rumah Sakit diharapkan memiliki organisasi yang efektif, efisien, dan akuntabel yang terdiri dari (paling sedikit) atas unsur pimpinan (kepala atau direktur, unsur pelayanan medis, unsur keperawatan, unsur penunjang medis, komite medis, satuan pemeriksaan internal, serta administrasi umum dan keuangan.

Rumah sakit sebagai organisasi penyedia pelayanan kesehatan dihadapkan pada lingkungan yang semakin berkembang. Hal ini terlihat dari eskalasi biaya dan kebutuhan pasien yang terus meningkat dan kesadaran manajemen penyedia pelayanan kesehatan untuk memberikan perhatian lebih banyak kepada kepuasan pasien. Sehingga, manajer rumah sakit harus mengubah paradigma bahwa rumah sakit sekarang ini bukanlah semata-mata organisasi yang bersifat sosial. Meningkatnya fasilitas kedokteran dengan komponen-komponen lainnya memaksa para manajer rumah sakit berpikir dan berusaha secara sosio ekonomi dalam mengelola rumah sakitnya, terutama rumah sakit pemerintah, karena pada kenyataannya rumah sakit pemerintah memiliki keterbatasan fasilitas kesehatan dalam melayani masyarakat (Kunto, 2022:96).

Menurut Trimumpuni (2019:102) rumah sakit merupakan sarana kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara merata dengan mengutamakan penyembuhan penyakit serta pemulihan kesehatan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu. Selain itu, juga dilaksanakan upaya peningkatan kesehatan dan pencegahan penyakit dalam suatu tatanan rujukan yang bermanfaat untuk pendidikan tenaga kesehatan dan penelitian. Sebagai penyedia pelayanan kesehatan, rumah sakit bersaing dalam memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu, rumah sakit yang mampu bertahan dalam persaingan adalah rumah sakit yang berorientasi pada kepuasan pelanggan. Rumah sakit sebagai organisasi penyedia pelayanan kesehatan dihadapkan pada lingkungan yang semakin kompetitif.

Kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pasien adalah *expected service* dan *perceived service*, bila jasa yang dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan (*expected service*), maka kualitas dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk (Tjiptono, 2020). Persepsi konsumen terhadap kualitas layanan, *brand image* juga mempengaruhi kepuasan. Andreassen dan Lindestad (2019) menyatakan bahwa *brand image* merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa setelah seseorang membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan (Kotler, Keller dan Chernev, 2022).

Citra perusahaan tidak saja mempengaruhi kepuasan pasien dan persepsi pasien terhadap kualitas layanan rumah sakit, namun juga mempengaruhi loyalitas

pasien. Setiyowati, et al. (2019) menyatakan bahwa *brand image* merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien dalam pemanfaatan kembali fasilitas kesehatan rumah sakit. Loyalitas bisa diartikan dengan pemakaian kembali jasa secara berulang oleh pasien. Tjiptono (2020) menyatakan bahwa pelanggan yang loyal sangat berharga bagi sebuah usaha dan pesaing akan sulit untuk merebut mereka. Selanjutnya Suryana dan Darmawanti (2019) menyatakan kualitas pelayanan dan citra perusahaan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Kepuasan memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan, kualitas pelayanan dan citra perusahaan memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan, dan terdapat pengaruh tidak langsung dari kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan.

Berdasarkan uraian diatas tentang hal-hal yang dapat mempengaruhi loyalitas pasien dan kepuasan pasien maka penulis tertarik untuk menelitinya lebih lanjut apa penyebab dari ketidakpuasan tersebut. Judul penelitian yang diajukan adalah : “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Terhadap Kepuasan Serta Implikasinya Pada Loyalitas Pasien Rawat Jalan di RSUD Bandung Kiwari”.

Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah

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

Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, penulis mengidentifikasi masalah yang ada di RSUD Bandung Kiwari sebagai berikut :

1. Jumlah pasien mengalami penurunan dan tidak mencapai target
2. Staf yang kurang ramah
3. Sistem informasi yang lambat
4. Petugas yang kurang cekatan
5. Jadwal pelayanan kadang kurang sesuai jadwal
6. Tempat parkir kurang memadai
7. Perawat / terapis kurang kompeten
8. Antrian yang panjang dan lama
9. Ruang tunggu yang kurang nyaman
10. Proses administrasi yang lambat
11. Tidak akuratnya pencatatan data pasien
12. Pasien harus menunggu lama untuk mendapat pelayanan
13. Loyalitas pasien terhadap rumah sakit masih rendah

Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana persepsi pasien tentang kualitas pelayanan dan citra RSUD Bandung Kiwari.

2. Bagaimana kepuasan pasien di RSUD Bandung Kiwari.
3. Bagaimana loyalitas pasien di RSUD Bandung Kiwari.
4. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di RSUD Bandung Kiwari.
5. Seberapa besar pengaruh citra terhadap kepuasan pasien di RSUD Bandung Kiwari.
6. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan citra terhadap kepuasan pasien di RSUD Bandung Kiwari secara simultan.
7. Seberapa besar pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien di RSUD Bandung Kiwari.

Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian, adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah untuk menganalisis dan mengetahui :

1. Persepsi pasien tentang kualitas pelayanan dan citra RSUD Bandung Kiwari.
2. Kepuasan pasien di RSUD Bandung Kiwari.
3. Loyalitas pasien di RSUD Bandung Kiwari.
4. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di RSUD Bandung Kiwari.
5. Besarnya pengaruh citra terhadap kepuasan pasien di RSUD Bandung Kiwari.
6. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan dan citra terhadap kepuasan pasien di RSUD Bandung Kiwari secara simultan.
7. Besarnya pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien di RSUD Bandung Kiwari.

Manfaat Penelitian

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

Manfaat Teoritis

1. Diharapkan berguna untuk pengembangan ilmu manajemen utamanya manajemen rumah sakit tentang kualitas pelayanan kesehatan, citra, kepuasan pasien dan loyalitas pasien.
2. Diharapkan dapat menambah wawasan tentang ilmu manajemen khususnya manajemen rumah sakit serta lebih memahami masalah secara objektif, ilmiah dan rasional tentang pelayanan kesehatan.

Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna secara praktis bagi pihakpihak yang terkait dalam penelitian ini yaitu peneliti sendiri, rumah sakit, dan penelitian berikutnya.

1. Bagi Peneliti:
 - a. Dapat memperdalam pengetahuan dalam bidang manajemen administrasi rumah sakit khususnya mengenai pengaruh kualitas pelayanan kesehatan dan citra terhadap kepuasan dan implikasinya pada loyalitas pasien di RSUD Bandung Kiwari.

- b. Memahami permasalahan yang terjadi pada pengaruh kualitas pelayanan kesehatan dan citra terhadap kepuasan dan implikasinya pada loyalitas pasien di RSUD Bandung Kiwari.
 - c. Mengetahui hasil dari pengaruh kualitas pelayanan kesehatan dan citra terhadap kepuasan dan implikasinya pada loyalitas pasien di RSUD Bandung Kiwari.
 - d. Memahami hasil dari pada pengaruh kualitas pelayanan kesehatan dan citra terhadap kepuasan dan implikasinya pada loyalitas pasien di RSUD Bandung Kiwari.
2. Bagi Rumah Sakit:
- a. Rumah sakit diharapkan dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dan citra yang diberikan kepada pasien.
 - b. Rumah sakit diharapkan dapat lebih meningkatkan pentingnya kepuasan yang diberikan kepada pasien.
 - c. Perusahaan diharapkan dapat lebih meningkatkan pentingnya loyalitas yang diberikan kepada pasien.
 - d. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dalam menangani masalah yang berkaitan dengan pada pengaruh pengaruh kualitas pelayanan kesehatan dan citra terhadap kepuasan dan implikasinya pada loyalitas pasien di RSUD Bandung Kiwari.
3. Bagi Peneliti Berikutnya:
- a. Membantu pembaca untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan kesehatan dan citra terhadap kepuasan dan implikasinya pada loyalitas pasien di RSUD Bandung Kiwari.
 - b. Hasil penelitian dijadikan prefensi atau masukan yang bermanfaat bagi pembaca yang melakukan penelitian dalam bidang yang sama.

II. KERANGKA PEMIKIRAN, HIPOTESIS

Kerangka Pemikiran

Fasilitas pelayanan kesehatan baik Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) dan Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan (FKRTL) memiliki peranan penting dalam sistem kesehatan nasional, khususnya subsistem upaya kesehatan sebagai fasilitas pelayanan publik yang mempunyai tugas menyelenggarakan pelayanan kesehatan dengan pelayanan yang komprehensif melalui upaya pencegahan penyakit, pembinaan kesehatan, pengobatan penyakit dan pemulihan kondisi kesehatan. Rumah sakit dibandingkan dengan industri lainnya mempunyai perbedaan, yaitu dalam hal menyelenggarakan pelayanan kesehatan, rumah sakit memberikan pelayanan kesehatan yang merupakan suatu proses pelayanan kepada pasien.

Rumah Sakit tampaknya belum optimal mengimplementasikan penyampaian kualitas jasa kepada para stakeholder (pelanggan), keputusan pasien untuk mengkonsumsi atau tidak mengkonsumsi barang atau jasa dipengaruhi oleh kualitas jasa dalam perspektif konsumen. Kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Jadi kualitas jasa dapat diwujudkan melalui pemenuhan keinginan dan

kebutuhan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dari definisi tadi bahwa ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang dirasakan. Bila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan jasa yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan baik. Sebaliknya bila jasa yang diharapkan tidak sesuai dengan jasa yang diterima maka persepsi kualitas jasa dipersepsikan buruk. Oleh karena itu baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Jadi kualitas jasa dapat diwujudkan melalui pemenuhan keinginan dan kebutuhan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dari definisi tadi bahwa ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang dirasakan. Bila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan jasa yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan baik. Sebaliknya bila jasa yang diharapkan tidak sesuai dengan jasa yang diterima maka persepsi kualitas jasa dipersepsikan buruk. Oleh karena itu baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten. Sebagai 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.

Menurut Tjiptono (2020 : 180) kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Jadi kualitas jasa dapat diwujudkan melalui pemenuhan keinginan dan kebutuhan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dari definisi tadi bahwa ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang dirasakan. Bila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan jasa yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan baik. Sebaliknya bila jasa yang diharapkan tidak sesuai dengan jasa yang diterima maka persepsi kualitas jasa dipersepsikan buruk. Oleh karena itu baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Sebagai 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.

Citra (*image*) adalah kepercayaan, ide dan impresi seseorang terhadap sesuatu Kotler dan Keller (2019) Citra suatu perusahaan merupakan faktor yang sering mempengaruhi keputusan pembelian. Andreassen dan Lindestad (2019)

menyatakan bahwa citra mempengaruhi kepuasan pelanggan melalui efek penyeleksian. Sementara itu, Da Silva et al. (2019) menyatakan bahwa citra berkorelasi dengan kepuasan pelanggan. Atas dasar pengalaman yang telah dimiliki konsumen (pasien), mereka akan memberikan penilaian dan evaluasi seluruh kinerja layanan rumah sakit.

Maulana (2019) yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh langsung antara *brand Image* RS terhadap loyalitas pasien. Penelitian yang dilakukan oleh Setiyowati, et al. (2019) memberikan gambaran tentang pengaruh *corporate image*, *product image* serta *user image* terhadap loyalitas pasien. Hasil penelitian tersebut juga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh langsung yang signifikan secara positif antara *brand image* RS terhadap loyalitas.

Penelitian yang dilakukan oleh Wulandari (2018) menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kepuasan dengan loyalitas pasien di unit rawat jalan tersebut. Hasil penelitian Solikhah (2018) juga menunjukkan hasil yang serupa dengan penelitian ini yaitu terdapat pengaruh langsung yang positif dan signifikan antara kepuasan pasien dengan pemanfaatan ulang pelayanan pengobatan.

Kualitas layanan dapat mempengaruhi kepercayaan pelanggan secara langsung (Zeithaml dkk., 2019) dan mempengaruhi loyalitas pelanggan secara tidak langsung melalui kepuasan (Caruana, 2018). Kualitas layanan mendorong pelanggan untuk komitmen kepada produk dan layanan suatu perusahaan sehingga berdampak kepada peningkatan *market share* suatu produk. Kualitas layanan sangat krusial dalam mempertahankan kepercayaan pelanggan dalam waktu yang lama. Perusahaan yang memiliki layanan yang superior akan dapat memaksimalkan performa keuangan perusahaan. Semakin tingginya tingkat persaingan, akan menyebabkan pelanggan menghadapi lebih banyak alternatif produk, harga dan kualitas yang bervariasi, sehingga pelanggan akan selalu mencari nilai yang dianggap paling tinggi dari beberapa produk (Kotler dan Keller, 2019). Kualitas yang rendah akan menimbulkan ketidakpuasan pada pelanggan, tidak hanya pelanggan yang makan di restoran tersebut tapi juga berdampak pada orang lain. Karena pelanggan yang kecewa akan bercerita paling sedikit kepada 15 orang lainnya. Dampaknya, calon pelanggan akan menjatuhkan pilihannya kepada pesaing (Lupiyoadi dan Hamdani, 2019).

Kepuasan pelanggan merupakan kunci dalam menciptakan loyalitas pelanggan. Banyak manfaat yang diterima oleh perusahaan dengan tercapainya tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi, yakni selain dapat meningkatkan loyalitas pelanggan tapi juga dapat mencegah terjadinya perputaran pelanggan, mengurangi sensitivitas pelanggan terhadap harga, mengurangi biaya kegagalan pemasaran, mengurangi biaya operasi yang diakibatkan oleh meningkatnya jumlah pelanggan, meningkatkan efektivitas iklan, dan meningkatkan reputasi bisnis (Fornell, 2018).

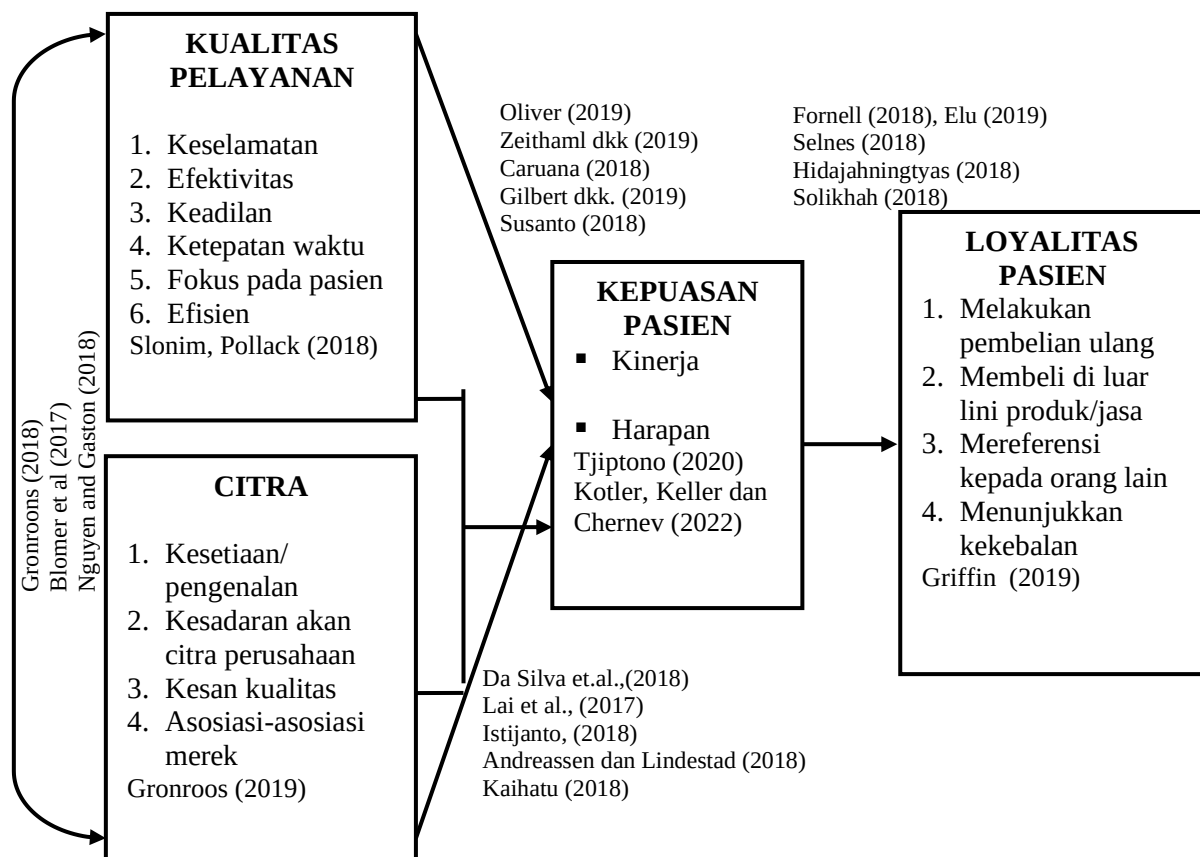
Keputusan perusahaan melakukan tindakan perbaikan pelayanan yang sistematis merupakan payung yang menentukan dalam menindaklanjuti keluhan konsumen dari suatu kegagalan sehingga pada akhirnya mampu mengikat loyalitas konsumen (Elu, 2019). Kepuasan pelanggan menjadi parameter penting sehingga bisnis dapat terus berkelanjutan.

Penelitian Selnes (2018) menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan mempengaruhi perilaku pembeli yang mana pelanggan yang puas cenderung akan menjadi loyal. Kepuasan konsumen akan menghasilkan dampak positif bagi rumah sakit. Apabila konsumen merasa puas terhadap layanan rumah sakit, akan menciptakan penilaian bahwa rumah sakit telah mampu memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat.

Dalam tinjauan penelitian sebelumnya, loyalitas dapat menjadi hasil dari kepuasan pelanggan Hidajahningtyas (2018). Apabila konsumen merasa puas dengan layanan rumah sakit maka akan meningkatkan kepercayaan dan keyakinan mereka bahwa rumah sakit tetap akan memberikan pelayanan yang optimal kepada pasien, sehingga konsumen akan tetap setia untuk menggunakan jasa layanan pada rumah sakit tersebut di masa yang akan datang.

Penelitian yang dilakukan oleh Wulandari (2019) menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kepuasan dengan loyalitas pasien di unit rawat jalan tersebut. Hasil penelitian Solikhah (2018) juga menunjukkan hasil yang serupa dengan penelitian ini yaitu terdapat pengaruh kepuasan pasien terhadap pemanfaatan ulang pelayanan pengobatan.

Berdasarkan kerangka pemikiran pengaruh kualitas pelayanan dan citra terhadap kepuasan pasien serta implikasinya terhadap loyalitas pasien, maka dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2
Paradigma Penelitian

Hipotesis Penelitian

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

1. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.
2. Citra berpengaruh terhadap kepuasan pasien.
3. Kualitas pelayanan dan citra berpengaruh terhadap kepuasan pasien.
4. Kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien.

III. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis statistik deskriptif dan verifikatif. Teknik analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono 2020:147). Metode penelitian menurut Malhorta (2019:78) 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.

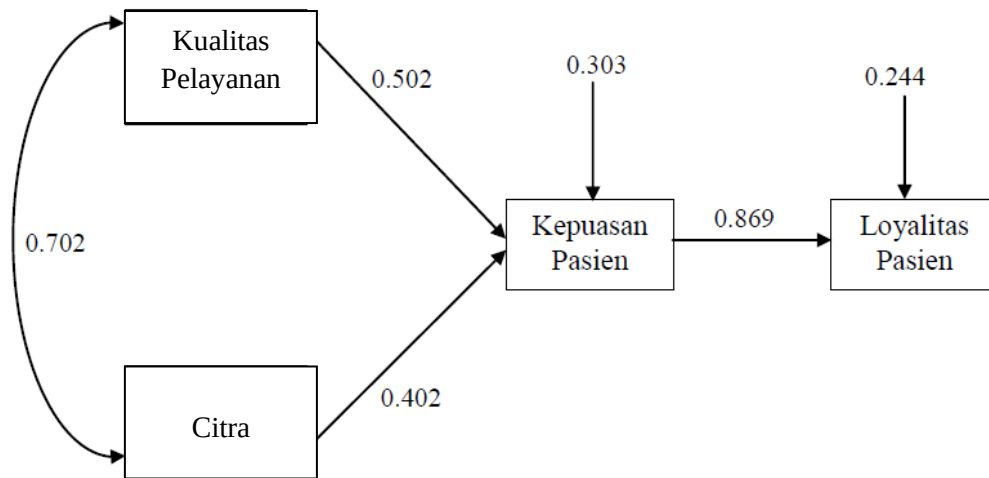
Statistik deskriptif untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan, citra, kepuasan pasien dan loyalitas pasien di RSUD Bandung Kiwari sedangkan metode verifikatif menurut Mashurti (2019:45) menyatakan bahwa “metode verifikatif” yaitu memeriksa benar tidaknya apabila dijelaskan untuk menguji suatu cara 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 kualitas pelayanan dan citra terhadap kepuasan pasien serta implikasinya terhadap loyalitas pasien berdasarkan data kuantitatif yang dikumpulkan melalui kuisioner yang disebarkan kepada pasien di RSUD Bandung Kiwari kemudian data ini akan dilakukan analisis statistik.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Terhadap Kepuasan Serta Implikasinya Pada Loyalitas Pasien

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



Gambar 3
Model Analisis jalur Secara Keseluruhan

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan dan citra berpengaruh terhadap kepuasan baik secara parsial maupun simultan dan kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien rawat jalan di RSUD Bandung Kiwari. Hasil ini sesuai dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Kuntoro & Istiono (2019) membuktikan bahwa citra perusahaan dan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan, sementara itu Yunus (2019) juga membuktikan bahwa kualitas pelayanan dan citra berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap kepuasan pasien. Kemudian, Gutama et al. (2018) bahwa ada pengaruh positif signifikan secara langsung antara citra dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara statistik hipotesis pada penelitian ini diterima, yaitu kualitas layanan dan citra berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Artinya semakin baik kualitas layanan rumah sakit maka kepuasan pasien akan semakin tinggi, sebaliknya semakin buruk kualitas layanan rumah sakit, maka kepuasan pasien akan semakin rendah. Penelitian ini mendukung riset sebelumnya yaitu oleh (Sutisna et al., 2020) membuktikan bahwa ada pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, sementara itu Jiwandono (et al., 2020) juga membuktikan bahwa ada pengaruh positif signifikan secara langsung antara kualitas layanan terhadap kepuasan pasien. Kemudian, (Afriyadi & Putri, 2018) juga membuktikan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan.

Kepuasan pelanggan merupakan kunci dalam menciptakan loyalitas pelanggan. Banyak manfaat yang diterima oleh perusahaan dengan tercapainya tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi, yakni selain dapat meningkatkan loyalitas pelanggan tapi juga dapat mencegah terjadinya perputaran pelanggan, mengurangi sensitivitas pelanggan terhadap harga, mengurangi biaya kegagalan pemasaran, mengurangi biaya operasi yang diakibatkan oleh meningkatnya jumlah pelanggan, meningkatkan efektivitas iklan, dan meningkatkan reputasi

bisnis (Fornell, 2019). Keputusan perusahaan melakukan tindakan perbaikan pelayanan yang sistematis merupakan payung yang menentukan dalam menindaklanjuti komplain konsumen dari suatu kegagalan sehingga pada akhirnya mampu mengikat loyalitas konsumen (Elu, 2018). Kepuasan pelanggan menjadi parameter penting sehingga bisnis dapat terus berkelanjutan.

Penelitian Selnes (2019) menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan mempengaruhi perilaku pembeli yang mana pelanggan yang puas cenderung akan menjadi loyal. Kepuasan konsumen akan menghasilkan dampak positif bagi rumah sakit. Apabila konsumen merasa puas terhadap layanan rumah sakit, akan menciptakan penilaian bahwa rumah sakit telah mampu memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat. Memiliki pasien yang loyal adalah suatu tujuan akhir dari RSUD, 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, 2019). 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.

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., 2020). 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, 2019).

V. SIMPULAN DAN REKOMENDASI

Simpulan

1. Persepsi pasien tentang kualitas pelayanan dan citra di rawat jalan di RSUD Bandung Kiwari , yaitu sebagai berikut:
 - a. Kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi keselamatan (*safety*), efektivitas (*effectiveness*), keadilan (*equity*), aktualitas (*timeliness*), fokus pada pasien (*patient-centeredness*) dan efisiensi (*efficiency*) di rawat jalan di RSUD Bandung Kiwari diinterpretasikan dalam kriteria kurang baik. Terdapat beberapa indikator disarankan menjadi fokus perbaikan yaitu mengenai ketepatan jadwal pemeriksaan dokter, dan kecepatan mendapatkan hasil pemeriksaan medis.
 - b. Citra RSUD Bandung Kiwari yang terdiri dari dimensi kesetiaan/pengenalan, kesadaran akan citra perusahaan, kesan kualitas dan asosiasi-asosiasi merek diinterpretasikan dalam kriteria kurang baik. Terdapat beberapa indikator disarankan menjadi fokus perbaikan, yaitu

tempat parkir dan kurang percaya terhadap institusi RSUD Bandung Kiwari dalam memberikan pelayanan.

2. Kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Bandung Kiwari diukur dengan dimensi kinerja dengan harapan diinterpretasikan dalam kriteria kurang puas. Terdapat beberapa indikator disarankan menjadi fokus perbaikan, yaitu Dokter kurang cepat tanggap dalam melayani pasien, dan waktu tunggu untuk pendaftaran lambat.
3. Loyalitas pasien rawat jalan di RSUD Bandung Kiwari 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 RSUD yang digunakan.
4. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien baik langsung maupun tidak langsung. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang dirasakan pasien maka akan meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Bandung Kiwari.
5. Terdapat pengaruh citra terhadap kepuasan pasien baik langsung maupun tidak langsung. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik citra RSUD dipandangan pasien maka akan meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Bandung Kiwari.
6. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan citra terhadap kepuasan pasien secara simultan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan dan citra yang dirasakan pasien maka akan meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Bandung Kiwari.
7. Terdapat pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien, hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien dapat mendorong terhadap peningkatan loyalitas pasien di rawat jalan di RSUD Bandung Kiwari.

Rekomendasi

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

4. Pihak RSUD Bandung Kiwari harus melakukan *service recovery* terhadap keluhan atau komplain pasien dengan cepat, sehingga tidak menimbulkan kemarahan dari pasien, untuk menangani keluhan pasien dengan cepat rumah sakit bisa membentuk program *customer care*.
5. Dilakukan pembinaan kepada seluruh staff rumah sakit terutama selain dokter dan perawat mengenai penerapan standar operasional prosedur terkait komunikasi efektif pada layanan yang ditetapkan perusahaan serta dilakukan pembinaan dan evaluasi berkala terhadap kinerja staff administrasi.
6. 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.
7. Diperlukannya penelitian lanjutan yang mengenai faktor-faktor yang turut berperan dalam kepuasan pasien yang berpengaruh pada terciptanya loyalitas. Salah satunya adalah faktor proses, 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/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.