

PENGARUH KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS DAN KEINGINAN BERTAHAN PASIEN RUMAH SAKIT SYUHADA HAJI BLITAR DI ERA BPJS

Rangga Andri Ekananta¹

Email: ranggaekananta@gmail.com

¹Program Studi Magister Manajemen Rumah Sakit Fakultas Kedokteran Universitas Brawijaya Malang

Nikma Fitria Sari²

²Program Studi Magister Manajemen Rumah Sakit Fakultas Kedokteran Universitas Brawijaya Malang

Senia Surya Febrina³

³Program Studi Magister Manajemen Rumah Sakit Fakultas Kedokteran Universitas Brawijaya Malang

Pande Made Riawan⁴

³Program Studi Magister Manajemen Rumah Sakit Fakultas Kedokteran Universitas Brawijaya Malang

Fadel Muhammad⁵

⁴Program Studi Magister Manajemen Rumah Sakit Fakultas Kedokteran Universitas Brawijaya Malang

ABSTRAK

Era BPJS rumah sakit menghadapi persaingan yang sangat ketat. Rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik agar masyarakat memilih rumah sakit tersebut.. Tujuan penelitian untuk melihat pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas dan keinginan untuk bertahan di Rumah Sakit Syuhada Haji Blitar. Penelitian menggunakan desain penelitian kuantitatif observasional dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian dilakukan di RS Syuhada Haji Blitar pada bulan April – Juni 2018. Jumlah responden 66 dengan teknik *non random sampling*. Kuesioner dilakukan uji validitas dengan teknik korelasi *Pearson* dan uji realibilitas menggunakan teknik *Cronbach's Alpha*. Analisis data menggunakan Partial Least Square (PLS).

Hasil pengujian menyatakan tingkat kepuasan pasien dengan indikator pasien puas dengan pelayanan RS, pasien puas dengan perkembangan RS dan pelayanan sudah memenuhi harapan pasien, berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien (0,542) dengan nilai T (4,98). Loyalitas pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap keinginan untuk bertahan (0,519) dengan nilai T (3,36). Kepuasan pasien berpengaruh positif terhadap keinginan untuk bertahan (0,218) namun tidak signifikan karena nilai $T \leq 1,96$ (1,55). Kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap keinginan untuk bertahan melalui loyalitas pasien (0, 737) dengan nilai T (4,89). Kepuasan pasien dan loyalitas berhubungan secara signifikan. Kepuasan pasien dan loyalitas berhubungan satu sama lain, dimana kepuasan pasien membantu membangun loyalitas sehingga kepuasan pasien dan loyalitas memiliki hubungan langsung..

Kata Kunci : Kepuasan, Loyalitas, Keinginan Untuk Bertahan

PENDAHULUAN

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) merupakan badan bentukan Pemerintah melalui Undang-Undang nomor 24 tahun 2011 yang menjamin masyarakat secara sosial terhadap risiko keuangan dalam penyelesaian masalah kesehatan pada usia produktif (Sarker dkk, 2018). Undang-Undang nomor 40 tahun 2004 juga menyatakan bahwa BPJS adalah badan hukum yang bersifat nirlaba. BPJS bertugas mengelola dana iuran masyarakat, melakukan pengawasan dan pemeriksaan terhadap kepatuhan peserta BPJS dan pemberi kerja serta bertanggung jawab langsung kepada Presiden. Saat ini, hampir seluruh pelayanan rumah sakit mensyaratkan BPJS sebagai penanggung biaya pelaksanaan pelayanan kesehatan di rumah sakit untuk meringankan beban biaya yang ditanggung oleh masyarakat.

Di era, BPJS rumah sakit menghadapi persaingan yang sangat ketat. Rumah sakit satu dan yang lain dalam satu tipe mempunyai kedudukan yang sama. Masyarakat bebas memilih rumah sakit yang ingin digunakan berdasarkan pelayanan yang diberikan. Rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik agar masyarakat memilih rumah sakit tersebut. Pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan pada pasien (Sriyoto, 2016)

Kepuasan pasien adalah tujuan dari suksesnya program pemasaran serta pelaksanaan pelayanan kesehatan. Hal ini mempengaruhi keinginan pasien untuk kembali berobat di tempat yang sama, tumbuhnya loyalitas pasien terhadap penyedia jasa pelayanan kesehatan, mendatangkan pelanggan baru dan meningkatkan efisiensi dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan (Zhou dkk, 2017). Kepuasan pasien sangat berhubungan dengan kenyamanan, keramahan dan kecepatan pelayanan. Beberapa indikator kepuasan pasien antara lain jumlah keluhan pasien atau

keluarga, kritik dalam komentar surat pembaca, pengaduan mal praktek, laporan dari staf medik dan perawatan dan sebagainya. (Putri, 2013). Terdapat hubungan yang erat antara kepuasan pasien dengan loyalitas pasien yang terbentuk dari hasil pelaksanaan pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh rumah sakit.

Loyalitas mengarah pada perilaku yang dilakukan dengan pembelian rutin yang didasarkan pada pada unit pengambil keputusan. Karakteristik pembelian yang loyal menurut Jill Griffin (2005) adalah sebagai berikut : melakukan pembelian atau kunjungan berulang secara teratur, membeli antar lini produk dan jasa, mereferensikan kepada orang lain, menunjukkan kekebalan terhadap tarikan dari pesaing – pesaing. Untuk menjadi pelanggan yang loyal pelanggan harus melalui tahapan, proses ini berlangsung lama, dengan penekanan dan perhatian yang berbeda. Dengan memperhatikan masing-masing tahap dan memenuhi kebutuhan dalam setiap tahap tersebut, perusahaan memiliki peluang yang lebih besar untuk membentuk calon pelanggan menjadi pelanggan yang loyal. Loyalitas pasien dan dampaknya terhadap suatu tempat pelayanan kesehatan mempunyai hubungan yang erat. Rumah sakit dapat mengklaim bahwa seluruh masyarakat yang bertempat tinggal di sekeliling rumah sakit merupakan “pasien” rumah sakit tersebut (Tiwari dkk, 2016). Pasien yang mendapatkan pengalaman berobat yang sangat bagus di suatu rumah sakit kemungkinan besar akan kembali lagi berobat ke rumah sakit dan akan mempromosikannya kepada orang lain.

Keinginan untuk berobat kembali bisa diartikan sebagai keinginan untuk bertahan. Keinginan bertahan pasien atau keinginan pasien untuk kembali berobat pada tempat yang sama disebabkan oleh adanya faktor-faktor pemicu seperti keluarga dan lingkungan

masyarakat, kewajiban (*sense of obligation*) dan rasa memiliki (*sense of belonging*). (Fitriasari, 2017). Berdasarkan beberapa uraian di atas, penulis ingin mengetahui pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas dan keinginan bertahan di Rumah Sakit Syuhada Haji Blitar.

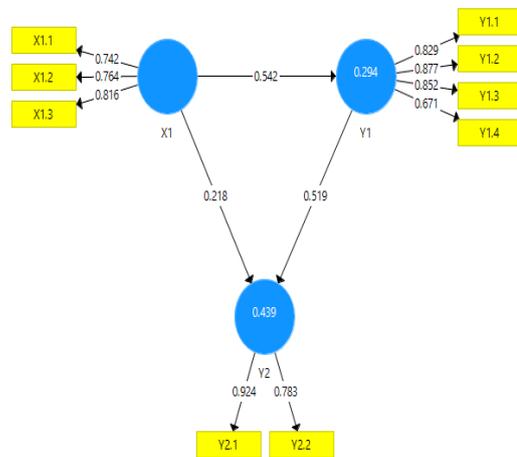
METODE PENELITIAN

Desain penelitian yang digunakan adalah observasional analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Variabel bebas dalam penelitian adalah kepuasan pasien dengan indikator pasien puas dengan pelayanan RS, pasien puas dengan perkembangan RS dan pelayanan sudah memenuhi harapan pasien. Variabel tergantung dalam penelitian ini ada dua, t= yang pertama adalah loyalitas dengan indikator suka menggunakan layanan RS, tetap memilih layanan walaupun ada penawaran dari RS pesaing, dan merekomendasikan kepada orang lain. Variabel tergantung kedua adalah keinginan bertahan pasien dengan indikator tetap memilih pelayanan di RS tempat penelitian. Penelitian ini dilakukan di Poli Rawat Jalan RS Syuhada' Haji Kota Blitar Provinsi Jawa Timur pada Bulan April – Juni 2018. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner.

Populasi dalam penelitian adalah pasien rawat jalan di RS Syuhada' Haji Blitar. Teknik penarikan sampel yang digunakan adalah metode sampel non probabilitas (*non random sampling*). Adapun kriteria inklusinya adalah: (1) Pasien rawat jalan yang menggunakan BPJS, (2) Pasien rawat jalan yang minimal periksa dua kali setelah pemberlakuan BPJS di rumah sakit. Jumlah responden penelitian sebanyak 66 orang.

HASIL PENELITIAN

Karakteristik responden didapatkan mayoritas responden berumur 51-60 tahun dengan persentase sebesar 39.4%, berjenis kelamin perempuan dengan persentase sebesar 71.2%, memiliki pendapatan kurang dari Rp 1.500.000,- dengan persentase sebesar 51.5%, berpendidikan rendah (\leq SMP/ sederajat) yaitu sebesar 50 %, dan dengan kasus *Cardiovascular System* sebesar 34.85%.



Gambar 1. Diagram PLS Penelitian

Hasil analisis PLS didapatkan nilai *loading factor* sebagai kontribusi indikator pengukur variabel, nilai *goodness of fit* sebagai relevansi teori, dan nilai signifikansi dari tiap-tiap variabel sesuai pada Gambar 1. Angka *loading factor* menunjukkan hasil $\geq 0,60$. Artinya semua *loading factor* dapat diterima. Model pengukuran menginformasikan bahwa dimensi pelayanan telah memenuhi harapan pasien (X1.3), pasien akan tetap menggunakan layanan di RS tersebut meskipun ada penawaran menarik dari rumah sakit lain (Y1.2), dan pasien memiliki keinginan untuk tetap memilih layanan di RS tersebut (Y2.1) memiliki nilai *loading* paling besar, dengan nilai masing-masing 0,816, 0,877, dan 0,924.

Hal ini menunjukkan bahwa ketiga dimensi tersebut merupakan dimensi yang paling dominan dalam mengukur variabel latennya.

Hasil *goodness of fit model* menunjukkan nilai sebesar 43,9%, artinya kontribusi kepuasan pasien terhadap loyalitas dan keinginan bertahan secara keseluruhan hanya sebesar 43,9%. Sisanya sebesar 56.1% merupakan kontribusi faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Kriteria pengujian menyatakan bahwa apabila nilai T statistik \geq T tabel (1,96) maka dinyatakan ada pengaruh signifikan variabel eksogen terhadap variabel endogen. Hasil pengujian menyatakan tingkat kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien (0,542) dengan nilai T (4,98). Loyalitas pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap keinginan untuk bertahan (0,519) dengan nilai T (3,36). Kepuasan pasien berpengaruh positif terhadap keinginan untuk bertahan (0,218) namun tidak signifikan karena nilai T \leq 1,96 (1,55). Kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap keinginan untuk bertahan melalui loyalitas pasien (0,737) dengan nilai T (4,89).

PEMBAHASAN

Kepuasan pelanggan dengan loyalitas

Hasil penelitian didapatkan kepuasan pasien berhubungan secara signifikan dengan loyalitas pasien terhadap rumah sakit. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fitriyani dkk (2017) dan juga Kessler (2011) yang mendapatkan kepuasan pasien berhubungan dengan loyalitas terhadap layanan kesehatan. Loyalitas dapat dibagi menjadi dua yaitu loyalitas sikap loyalitas perilaku. Loyalitas sikap termasuk juga pada pendapat yang baik dari seseorang mengenai kualitas dari produk, pelayanan, yang dianggap baik.

Sedangkan loyalitas perilaku termasuk pada menggunakan kembali layanan kesehatan yang sama, menyebarkan dan memperluas hubungan agar lebih banyak orang yang menggunakan fasilitas tersebut.

Cronin dan Taylor (1992) juga menemukan bahwa kepuasan pelanggan dapat memberi efek langsung yang potensial terhadap loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan akan memberikan kepercayaan dan penilaian yang positif pada rumah sakit. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa loyalitas menyeluruh yang menjadi penyebab tumbuhnya pengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen.

Loyalitas terhadap Keinginan Bertahan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa loyalitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap keinginan bertahan. *A model of customer repatronage behavior* menjelaskan hubungan loyalitas terhadap keinginan bertahan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengalaman pasien berupa kepuasan pelayanan, proses pembayaran, dan kompetisi harga membentuk loyalitas panjang dengan tetap bertahan menggunakan pelayanan penyedia (Shabbir et al, 2016). Penelitian lain menemukan adanya hubungan antara kualitas jasa dengan loyalitas konsumen dilihat dari segi kecenderungan berperilaku (*behavioral intentions*) dan pelanggan yang loyal memiliki kecenderungan lebih rendah untuk beralih pelayanan (Kondasani, 2016).

Keinginan bertahan adalah indikator yang paling penting dari perilaku pelanggan di masa yang akan datang Zietham et al (2016) mengelompokkan perilaku pada keinginan bertahan menjadi perilaku yang baik misalnya; WOM yang positif, merekomendasikan layanan, tetap setia pada penyedia layanan, dan membayar

lebih. Perilaku yang buruk selanjutnya termasuk WOM yang negatif, berpindah pada penyedia layanan yang lain, mengeluh pada rekanan atau kompetitor.

Komunikasi WOM yang positif adalah satu prediktor yang paling kuat, untuk merubah perilaku pelanggan agar mampu bertahan dengan organisasi. Pada konteks pelayanan kesehatan jika pelanggan puas dengan rumah sakit, maka dia akan merekomendasikan rumah sakit tersebut pada pasien lain. Jika pasien sangat puas dengan pekerjaan misalnya formalitas rawat inap, dokumentasi kepulangan, dan proses yang lain, hal itu akan menjadikan pasien berkunjung kembali ke rumah sakit.

Kepuasan dengan keinginan bertahan

Penelitian mengenai hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan telah menarik perhatian yang besar, dan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang tinggi menghasilkan kepuasan pelanggan dan keinginan bertahan melalui WOM yang positif, rekomendasi pada pelanggan yang lain, berkunjung kembali kepada penyedia layanan.

Satu penelitian memercayai bahwa kepuasan pelanggan mendahului kualitas pelayanan. Sedangkan kelompok penelitian lain mengatakan bahwa kualitas pelayanan mendahului kepuasan pelanggan dan persepsi kualitas layanan yang positif menjadikan kepuasan pelanggan, yang kemudian menghasilkan keinginan bertahan.

Dabholkar melihat pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pada loyalitas sebagai situasi yang spesifik, yang bergantung pada konteks dari pelayanan yang dimaksudkan. Menurutnya, untuk pelanggan yang berorientasi pada kognitif, dia menganggap kualitas pelayanan akan mendahului kepuasan, namun pada pelanggan yang

berorientasi pada ketertarikan menganggap bahwa kepuasan memberikan anggapan yang positif pada layanan kualitas (Badri, 2009).

Cronin dan Taylor (1992) juga menegaskan hubungan yang langsung dari kualitas layanan dan kepuasan dengan keinginan bertahan. Hubungan ini juga dikonfirmasi oleh Zeitham *et al.* dengan memberikan bukti empiris untuk hubungan yang positif antara kualitas layanan dan keinginan bertahan.

Dari penelitian ini memang didapatkan hasil yang tidak signifikan antara kepuasan pelanggan dengan keinginan bertahan. Hal ini mungkin disebabkan antara kepuasan dan keinginan bertahan masih ada mekanisme lain yang berpengaruh.

Kepuasan dengan keinginan bertahan melalui loyalitas

Pada penelitian ini didapatkan kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap keinginan untuk bertahan melalui loyalitas pasien. Untuk mendapatkan loyalitas pasien, penyedia layanan harus memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. Penelitian sebelumnya menyebutkan bahwa jika penyedia layanan mengetahui kualitas pelayanan merupakan aspek yang paling penting untuk pasien, dan mampu memprioritaskan kualitas pelayanan ini, maka akan menghasilkan kepuasan pasien dan keinginan untuk menggunakan kembali layanan medis tersebut (Fatima *et al.*, 2013)

Mortazavi *et al.* (2009) dalam penelitiannya mendapatkan bahwa kepuasan pasien dan loyalitas berhubungan secara signifikan. Kepuasan pasien dan loyalitas berhubungan satu sama lain, dimana kepuasan pasien membantu membangun loyalitas sehingga kepuasan pasien dan loyalitas memiliki hubungan langsung. Luaran ini juga sama dengan yang didapatkan dari penelitian sebelumnya

(Wu *et al.*, 2008; Li *et al.*, 2011; Chahal and Mehta, 2013) bahwa loyalitas pasien dan kepuasan pasien sangat berhubungan.

Dengan meningkatnya loyalitas maka cenderung dapat meningkatkan keinginan bertahan. Tahapan loyalitas yang terbentuk adalah loyalitas kognitif, loyalitas konatif, loyalitas konatif berupa komitmen, dan yang terakhir adalah loyalitas aksi. Loyalitas aksi merupakan tahapan terakhir dimana pasien memiliki tingkat kesetiaan yang kuat dan ditandai motivasi yang kuat untuk tetap bertahan berobat di suatu rumah sakit tersebut.

KESIMPULAN

Kepuasan pasien dan loyalitas berhubungan secara signifikan. Kepuasan pasien dan loyalitas berhubungan satu sama lain, dimana kepuasan pasien membantu membangun loyalitas sehingga kepuasan pasien dan loyalitas memiliki hubungan langsung. Dengan meningkatnya loyalitas maka cenderung dapat meningkatkan keinginan bertahan. Pada penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel komitmen atau variabel lain yang berpengaruh terhadap loyalitas dan keinginan untuk bertahan.

DAFTAR PUSTAKA

- Badri M.A. 2009. Healthcare Quality and Moderators of Patient Satisfaction: Testing for Causality. *Int J Health Care Qual Assur.*
- Cronin J., Taylor S. 1992. Measuring Service Quality-A Reexamination and Extension. *Journal of marketing*; 56 (3): 55-70.
- Fatima T., Malik S.A., Shabbir A. 2013. Hospital Healthcare Service Quality, Patient Satisfaction and

Patient Loyalty: An Investigation in context of Private Healthcare Systems of Pakistan. *International Journal of Quality & Reliability Management.*

- Fitriasari N, Rohman F, Koeswo M. 2017. Pengaruh Loyalitas terhadap Komitmen dan Keinginan Bertahan Berobat pada Pasien Rawat Jalan The Influence of Loyalty to Commitment and Intention to Stay in Outpatient Care. 29(04):364–8.

- Griffin, Jill, 2005. Customer Loyalty Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan, Erlangga, Jakarta.

- Kessler, D.P. 2009. Does Patient Satisfaction Affect Patient Loyalty?. *International Journal of Health Care Quality Assurance*; 24 (4): 266 – 273.

- Kondasani K., Panda R. 2016. Service Quality Perception and Behavioural Intention: A Study of Indian Private Hospitals. *Journal of Health Management*; 18 (1): 1–16.

- Mortazavi S., Kazemi M., Shihari A., Abadi-Aziz A. 2009. The Relationships Between Patient Satisfaction and Loyalty in The Private Hospital Industry. *Iranian Journal of Public Health*; 38 (3).

- Murti A., Deshpande A., Srivastava N. 2013. Patient Satisfaction and Consumer Behavioural Intentions: An Outcome of Service Quality in Health Care Services. *Journal of Health Management*; 15 (4): 549–577.

- Putri, W.C, 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap Rumah Sakit Otorita Batam. Universitas Widyatama
- Sarker AR, Sultana M, Ahmed S, Mahumud RA, Morton A, Khan JAM. 2018. Clients ' Experience and Satisfaction of Utilizing Healthcare Services in a Community Based Health Insurance Program in Bangladesh. *Int J Environ Res Public Health*. 15(1637):1–14.
- Shabbir, A., Malik, S. A., & Malik, S. A. 2016. Measuring Patients Healthcare Service Quality Perceptions, Satisfaction, and Loyalty in Public and Private Sector Hospitals in Pakistan. *International Journal of Quality & Reliability Management*; 33 (5): 538-557.
- Siyoto S, Ariyanti MD. 2016. Analisis Loyalitas Berdasarkan Tingkat Kepuasan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Non Penerima Bantuan Iuran Pada Pasien Rawat jalan Di Puskesmas Ngletih Kota Kediri. *Indones J Heal Sci.*;6(2):1–13.
- Tiwari MA, Chavan, Sahebrao D. 2016. Correlation Between Consumers Satisfaction And Consumers Loyalty - A Analytical Study of Healthcare Sector of Wardha District. *Int J Mark Manag*.
- Zhou W, Wan Q, Liu C, Feng X. 2017. Determinants of Patient Loyalty to Healthcare Providers: An Integrative Review. *Int J Qual Heal Care*. 1–8.
- Ziethaml V.A., Bitner M.J., Gremler. 2013. *Service Marketing Integrating Customer Focus Across the Firm* 6th Edition. Mc GrawHill. Boston USA.