

Pengaruh Dimensi Kualitas Terhadap Loyalitas Pasien Di Unit Rawat Jalan RS Patria IKKT

Witri Zuama Qomarania, Rosana Dwiyantri Putri

Program Studi Manajemen Informasi kesehatan, Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan, Universitas Esa Unggul, Jakarta, Indonesia
Jalan Arjuna Utara No. 9 Kebon Jeruk, Jakarta Barat 11510
Korespondensi E-mail: witri.zuama@esaunggul.ac.id

Submitted: 27 Juni 2019, Revised: 28 Juni 2019, Accepted: 29 Juni 2019

Abstract

Health is the citizen right. Increasing health needs must be accompanied by the provision of quality health services. Patient loyalty is an important to maintaining of the hospital existence. Service quality is one of the factors to influence patient loyalty. Service quality is measured based on the dimensions of tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy. In 2015-2017 periode, Patria IKKT Hospital had fluctuations in the number of visits. The decrease in the number of visits occurred in 2016 from 23690 patients in 2015 to 21544 patients. In the 2017 there was an increase to 28667 patients. The study aim to determine dimensions of service quality effect on patient loyalty in the outpatient unit of Patria IKKT Hospital in 2018. The research was a quantitative study with a cross sectional design. The population is old patients in outpatient unit of Patria IKKT Hospital with 106 respondents as sample were taken by purposive sampling. The data was taken by questionnaire. The result of multivariate analysis using multiple linier regression obtained reliability, assurance, empathy and tangible dimensions have a significant relationship (P-value 0,000) to patient loyalty in Patria IKKT Hospital but responsiveness dimension is not. Based on the regression equation to see effect each quality dimensions on loyalty patient, reliability effect is 0,367, assurance effect is 0,266, empathy effect is 0,674 and tangible effect is 0,085. Empathy has most dominant influence on increasing patient loyalty at Patria IKKT Hospital.

Keywords: dimension of service quality, patient loyalty, Patria IKKT Hospital

Abstrak

Kesehatan merupakan hak setiap warga. Tingginya kebutuhan akan kesehatan perlu diiringi dengan pemberian pelayanan kesehatan yang berkualitas. Loyalitas pasien menjadi modal dalam mempertahankan eksistensi rumah sakit. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap loyalitas pasien. Kualitas pelayanan diukur berdasarkan dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy. Pada periode 2015-2017 RS Patria IKKT mengalami fluktuasi jumlah kunjungan. Penurunan jumlah kunjungan terjadi pada tahun 2016 dari 23690 pasien di tahun 2015 menjadi 21544 pasien. Kemudian di tahun 2017 terjadi peningkatan menjadi 28667 pasien. Penelitian ini dilakukan untuk melihat pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di unit rawat jalan RS Patria IKKT tahun 2018. Penelitian yang dilakukan merupakan penelitian kuantitatif dengan desain cross sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien lama unit rawat jalan RS Patria IKKT dengan sampel sebesar 106 responden diambil secara purposive sampling. Data diambil dengan menggunakan kuesioner. Hasil analisis multivariate dengan menggunakan regresi linier berganda diperoleh dimensi reliability, assurance, empathy dan tangible memiliki hubungan yang signifikan (P-value 0,000) terhadap loyalitas pasien di RS Patria IKKT sedangkan dimensi responsiveness tidak. Berdasarkan persamaan regresi untuk melihat pengaruh dimensi kualitas terhadap loyalitas diperoleh reliability memiliki pengaruh sebesar 0,367, assurance memiliki pengaruh sebesar 0,266, empathy memiliki pengaruh 0,674 dan tangible memiliki pengaruh 0,085. Empathy memiliki pengaruh paling dominan terhadap peningkatan loyalitas pasien di RS Patria IKKT.

Kata Kunci: dimensi kualitas pelayanan, loyalitas pasien, RS Patria IKKT

Pendahuluan

Kesehatan merupakan salah satu indikator pembangunan suatu bangsa yang juga tertuang dalam UUD 1945 Pasal 28 ayat 1 yang menyebutkan bahwa kesehatan merupakan hak setiap warga. Dalam penilaian *Human Development Index* (HDI) kesehatan menjadi salah satu indikator penilaian. Peningkatan pelayanan di bidang kesehatan sangatlah penting karena kesehatan merupakan kebutuhan dasar yang keberadaannya sangat diperlukan oleh masyarakat (1).

Tingginya kebutuhan kesehatan di masyarakat perlu diiringi dengan pemberian pelayanan kesehatan yang berkualitas. Kondisi status sosial masyarakat berpengaruh terhadap pemilihan pelayanan kesehatan. Hal tersebut menuntut penyedia pelayanan kesehatan untuk senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan. Penerima layanan akan merasakan langsung pelayanan yang diberikan dan berdampak pula bagi institusi penyedia pelayanan kesehatan. Jika penerima layanan kurang berkenan pada pelayanan yang

diberikan maka hal tersebut dapat berpengaruh buruk bagi institusi penyedia pelayanan kedepannya, begitu pun sebaliknya. Kualitas pelayanan kesehatan dinilai berdasarkan dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible*. Dimensi *reliability* atau reabilitas berkaitan dengan kemampuan penyedia jasa pelayanan memberikan layanan yang akurat sesuai dengan waktu yang disepakati. Dimensi *responsiveness* atau daya tanggap berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan pekerja penyedia jasa pelayanan untuk membantu pelanggan, merespon permintaan mereka, menginformasikan kapan jasa akan diberikan serta memberikan pelayanan dengan cepat. Dimensi *assurance* atau jaminan berkaitan dengan kemampuan pekerja penyedia jasa pelayanan menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap lembaga, menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Dimensi *empathy* atau empati berkaitan dengan kemampuan lembaga memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, memberikan perhatian personal serta memiliki jam operasional yang nyaman. Dimensi *tangible* atau bukti fisik berkaitan dengan ketersediaan fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan serta penampilan petugas (2). Tingkat kepuasan penerima layanan dapat diukur dengan keberhasilan penyedia pelayanan kesehatan. Kepuasan penerima layanan tercapai apabila ia memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Di mulai dari kepuasan tersebut yang kedepannya diharapkan menimbulkan loyalitas dari penerima layanan (3).

Loyalitas merupakan komitmen pelanggan bertahan untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap jasa yang dipilih secara konsisten di masa yang akan datang, meskipun situasi dan usaha pemasaran berpotensi juga dalam membentuk perilaku. Akbar dan Parvez (2009) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan pelanggan merupakan faktor pembentuk loyalitas pelanggan (4)(5).

Upaya memperoleh kepuasan pelanggan di masa lalu telah berhasil mempengaruhi sikap pelanggan yang memunculkan anggapan bahwa kepuasan pelanggan akan meningkatkan pendapatan, khususnya pembelian ulang. Namun yang terjadi saat ini tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi belum tentu menghasilkan pembelian ulang dan peningkatan penjualan. Dalam sebuah penelitian yang dilakukan Kelana pada tahun 2010 memperoleh hasil 85% pelanggan yang menyatakan "puas" masih menunjukkan keinginan untuk berpindah. Hal tersebut dapat menunjukkan bahwa penilaian terhadap kepuasan tidak cukup dapat diandalkan untuk menggambarkan tingkat pembelian ulang, oleh karena itu diperlukan pengukuran mengenai loyalitas (6).

Berdasarkan data kunjungan pasien RS Patria IKKT tahun 2015-2017 terjadi fluktuasi jumlah kunjungan. Pada tahun 2015 jumlah pasien yang berkunjung ada sebanyak 23690 pasien. Kemudian pada tahun 2016 mengalami penurunan kunjungan menjadi 21544 pasien dan di tahun 2017 mengalami peningkatan kunjungan menjadi 28667. Fluktuasi jumlah kunjungan perlu diantisipasi untuk menjaga eksistensi rumah sakit di masyarakat. Oleh karena itu RS Patria IKKT dituntut untuk menjaga kepercayaan pasien dengan menjaga serta meningkatkan kualitas pelayanan sehingga loyalitas pasien terbentuk. Di RS Patria IKKT belum pernah dilakukan penilaian tentang kualitas pelayanan dan loyalitas pasien, sehingga penelitian ini dilakukan untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan ditinjau dari pengaruh masing-masing dimensi dengan loyalitas pasien.

Metode Penelitian

Penelitian dilakukan dengan menggunakan desain *cross sectional* dimana variabel independen (dimensi kualitas yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*) dan variabel dependen (loyalitas pasien) dinilai secara bersamaan dalam satu waktu. Penelitian dilakukan di RS Patria IKKT pada bulan Maret-Agustus 2018 dengan populasi seluruh pasien lama di unit rawat jalan. Sampel diambil secara *purposive sampling* sesuai dengan kriteria inklusi yaitu pasien lama rawat jalan berusia 18-60 tahun dengan kunjungan terakhir Maret 2017 – Juni 2018. Sedangkan kriteria eksklusinya yaitu pasien tidak mampu berkomunikasi, tidak memahami Bahasa Indonesia dan menolak menjadi responden. Besar sampel sebesar 96 responden dihitung dengan menggunakan rumus lemeshow untuk estimasi proporsi dan ditambah 10% sehingga total sampel menjadi 106 responden. Metode analisis yang dipakai menggunakan regresi linier berganda dan pemilihan model terbaik menggunakan enter (7).

Hasil dan Pembahasan

1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

Berdasarkan tabel 1, sebanyak 60 (56,6%) responden adalah laki-laki dan 46 (43,4%) perempuan. Mayoritas responden berusia 46-55 tahun sebanyak 33 (31,1%) responden, 24 (22,6%) responden berusia 36-45 tahun, 21 (19,8%) responden berusia 26-35 tahun, 16 (15,1%) berusia 56-60 tahun dan 12 (11,3%) berusia 18-25 tahun. Dilihat dari jenis pekerjaan, 37 (34,9%) responden bekerja sebagai PNS/TNI/POLRI, 31 (29,2%) responden bekerja sebagai pegawai swasta, 16 (15,1%) responden bekerja sebagai wiraswasta, 14 (13,2%) bekerja sebagai IRT dan 8 (7,5%) responden pelajar/mahasiswa. Berdasarkan banyaknya kunjungan, umumnya responden berkunjung 2-5 kali sebanyak 70 (66%) responden dan 36 (34%) responden berkunjung >5 kali. Berdasarkan alasan berobat ke RS Patria IKKT 31 (29,2%) dikarenakan dekat dari rumah, 30 (28,3%) karena rujukan puskesmas, 23 (21,7%) karena pelayanan bagus dan 22 (20,8%) karena harga terjangkau.

Tabel 1.
Karakteristik Responden

| Karakteristik | n | Persentase (%) | |
|----------------------------------|--------------------|----------------|------|
| Jenis Kelamin | Laki-laki | 60 | 56,6 |
| | Perempuan | 46 | 43,4 |
| Usia | 18-25 tahun | 12 | 11,3 |
| | 26-35 tahun | 21 | 19,8 |
| | 36-45 tahun | 24 | 22,6 |
| | 46-55 tahun | 33 | 31,1 |
| | 56-60 tahun | 16 | 15,1 |
| Pekerjaan | Pelajar/Mahasiswa | 8 | 7,5 |
| | PNS/TNI/POLRI | 37 | 34,9 |
| | Pegawai Swasta | 31 | 29,2 |
| | Wiraswasta | 16 | 15,1 |
| | IRT | 14 | 13,2 |
| Banyaknya Kunjungan | 2-5 kali | 70 | 66,0 |
| | >5 kali | 36 | 34,0 |
| Alasan berobat ke RS Patria IKKT | Pelayanan bagus | 23 | 21,7 |
| | Rujukan puskesmas | 30 | 28,3 |
| | Harga terjangkau | 22 | 20,8 |
| | Dekat dengan rumah | 31 | 29,2 |

2. Hubungan Masing-masing Dimensi Kualitas terhadap Loyalitas Pasien

Tabel 2 menunjukkan hasil analisis pada masing-masing dimensi terhadap loyalitas pasien. Berdasarkan korelasi dari masing-masing dimensi, dimensi *reliability*, *assurance* dan *empathy* memiliki hubungan sedang dan berpola positif terhadap loyalitas pasien. Sedangkan pada dimensi *tangible* dan *responsiveness* memiliki hubungan yang lemah terhadap loyalitas pasien. Jika dilihat dari nilai R square 5,6% loyalitas pasien mampu diterangkan oleh dimensi *tangible*, 13,2% diterangkan oleh dimensi *reliability*, 9,3% diterangkan oleh dimensi *assurance*, 4,6% diterangkan oleh dimensi *responsiveness*, dan 13,2% diterangkan oleh dimensi *empathy*.

Tabel 2.
Regresi Linier Sederhana

| Variabel | R | R Square | P-value |
|----------------|-------|----------|-----------|
| Tangible | 0,236 | 0,056 | 0,015 |
| Reliability | 0,363 | 0,132 | <0,000001 |
| Assurance | 0,305 | 0,093 | 0,001 |
| Responsiveness | 0,216 | 0,046 | 0,026 |
| Empathy | 0,364 | 0,132 | <0,000001 |

Dilihat dari nilai *P-value*, dimensi *tangible* memiliki hubungan yang signifikan (*P-value* 0,015) terhadap loyalitas pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian Thimang (2017) di RS Meloy Sangatta yang memperoleh hasil terdapat hubungan yang bermakna antara *tangible* dengan loyalitas pasien (*P-value* 0,034). Ia menyatakan bangunan RS yang baik, akses yang mudah, desain tata letak ruang yang cukup nyaman dan menarik bagi pasien serta fasilitas yang berfungsi dengan baik berpengaruh terhadap loyalitas pasien. Sama halnya dengan penelitian Saragih (2016) di RSU Herna Medan yang menyatakan ada hubungan yang bermakna antara *tangible* dengan loyalitas pasien (*P-value* <0,000001). Parasurman, Zeithamal dan Berry dalam Muninjaya (2015) menyatakan bahwa *tangible* harus dapat diandalkan dalam memberikan pelayanan. *Tangible* (bukti fisik) yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi menunjang dalam penyediaan suatu pelayanan (8)(9)(10).

Pada dimensi *reliability* juga memiliki hubungan yang signifikan (*P-value* <0,000001) terhadap loyalitas pasien. Sejalan dengan penelitian Atikah Fatta (2016) di RSIA Siti Khadijah Makassar yang menyatakan ada hubungan antara *reliability* dengan loyalitas pasien (*P-value* 0,048). Fatta mengemukakan dalam memberikan pelayanan para petugas kesehatan harus bersikap sopan, sabar, ramah, tidak ragu-ragu, penuh perhatian, selalu memberikan pertolongan dan membina hubungan yang baik dengan pasien dan keluarga agar timbul kepercayaan kepada petugas kesehatan di RS tersebut. Parasuraman dalam Tjiptono (2016) beranggapan bahwa setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, peguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi sehingga aktifitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan (11)(2).

Pada dimensi *assurance* terlihat hubungan yang signifikan (*P-value* 0,001) terhadap loyalitas pasien. Sejalan dengan Atikah Fattah (2016) yang menyatakan terdapat hubungan yang signifikan antara *assurance* dengan loyalitas pasien (*P-value* 0,024). Ia mengemukakan jika pasien merasa dokter dan perawat memiliki kemampuan dan pengetahuan yang baik serta telah berpengalaman dalam menangani pasien, maka pasien akan merasa aman dalam menjalani pengobatan. Saragih (2016) juga mengemukakan hal yang sama terdapat hubungan yang signifikan antara *assurance* dengan loyalitas pasien (*P-value* 0,002). Ia beranggapan jika masih terdapat dokter yang bekerja tidak sesuai dengan yang di janjikan di awal ketika pasien pertama kali datang ke RS seperti dokter datang tidak tepat waktu, terburu-buru akan berdampak pada loyalitas pasien. Parasuraman dalam Tjiptono (2016) menyatakan setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan (11)(9)(2).

Pada dimensi *responsiveness* terdapat hubungan yang signifikan terhadap loyalitas pasien (*P-value* 0,026). Sejalan dengan Atikah Fattah (2016) dan Saragih (2016) yang menyebutkan terdapat hubungan yang signifikan antara *responsiveness* dengan loyalitas pasien dengan masing-masing *P-value* 0,036 dan <0,000001. Saragih (2016) memaparkan bahwa tindakan cepat oleh dokter, perawat dan petugas administrasi dalam memberikan informasi yang jelas kepada pasien dan cepat dalam menyelesaikan keluhan pasien dapat meningkatkan rasa puas pasien sehingga meningkatkan loyalitas pasien (11)(9).

Pada dimensi *empathy* juga menunjukkan hubungan yang signifikan terhadap loyalitas pasien (*P-value* <0,000001). Atikah Fattah (2016) dan Saragih (2016) menyebutkan terdapat hubungan yang signifikan terhadap loyalitas pasien dengan masing-masing nilai *P-value* 0,036 dan 0,014. Terkait dengan *empathy*, Parasuraman dalam Tjiptono (2016) menyatakan bahwa dimensi *empathy* mencakup hubungan komunikasi, perhatian dan pemahaman kebutuhan pasien. Jika pasien merasa bahwa para petugas kesehatan dapat memberikan empati kepada mereka, maka mereka tidak lagi merasa ragu untuk

senantiasa berlangganan atas jasa tersebut dan hal itu membentuk loyalitas mereka terhadap jasa yang diberikan (11)(9)(2).

3. Model Regresi Dimensi Kualitas terhadap Loyalitas Pasien

Analisis regresi yang dilakukan menggunakan analisis regresi berganda. Analisis ini dilakukan untuk memprediksi dan melihat pengaruh dari masing-masing dimensi kualitas terhadap loyalitas pasien secara bersamaan. Pemilihan model terbaik dilakukan dengan metode enter. Pada tahap awal dilakukan analisis bivariat untuk pemilihan variabel yang dijadikan kandidat model, dipilih berdasarkan hasil *P-value* <0,25. Dari hasil uji bivariat seluruh dimensi kualitas masuk ke dalam model untuk analisis selanjutnya (analisis multivariat) (12).

Analisis multivariat dilakukan untuk melihat pengaruh dimensi kualitas terhadap loyalitas pasien secara bersamaan. Dalam analisis ini, variabel yang dapat diikutsertakan adalah yang memiliki *P-value* ≤0,05, kemudian dilakukan pengeluan model satu per satu di mulai dari variabel dengan *P-value* terbesar, kemudian dilihat perubahan R Square dan koefisien β. Jika perubahannya >10% maka variabel tersebut tetap diikutsertakan dalam model. Pada model awal didapatkan nilai R Square 0,298 artinya variabel independen (dimensi kualitas) dapat menjelaskan keragaman variabel dependen (loyalitas pasien) sebesar 29,8% sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain. Dari hasil uji statistik diperoleh *P-value* <0,000001 artinya persamaan garis regresi secara keseluruhan signifikan. Namun dalam prinsip pemodelan harus sederhana, berdasarkan hasil analisis diperoleh dua variabel dengan *P-value* >0,05 yaitu *tangible* (0,461) dan *responsiveness* (0,958). Maka kedua variabel ini harus dikeluarkan dari model dimulai dari *P-value* terbesar kemudian dilihat perubahan R Square dan koefisien β (12). Berdasarkan hasil analisis dan pengecekan terhadap perubahan R Square dan koefisien β, dimensi *responsiveness* tidak diikutsertakan dalam model sedangkan dimensi *tangible* tetap diikutsertakan dikarenakan terjadi perubahan koefisien β >10% sehingga model akhir regresi linier berganda tersaji sebagai berikut :

Tabel 3.
Model Regresi Linier Berganda

| Model | B | Std. Error | P value |
|-------------|-------|------------|---------|
| (Constant) | 4,779 | 4,319 | 0,271 |
| Reliability | 0,367 | 0,152 | 0,018 |
| Assurance | 0,266 | 0,103 | 0,012 |
| Empathy | 0,674 | 0,172 | 0,000 |
| Tangible | 0,085 | 0,109 | 0,435 |

Langkah selanjutnya adalah melakukan uji asumsi (multicollinearity, independensi, homoscedasity dan normality) untuk memastikan persamaan garis yang digunakan untuk memprediksi valid. Berdasarkan uji asumsi dan uji kolinearitas, kesemua asumsi terpenuhi sehingga model dapat digunakan. Langkah selanjutnya adalah membuat persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + e \quad (12)$$

Loyalitas pasien

$$= 4,779 + 0,367 \text{ Reability} + 0,266 \text{ Assurance} + 0,674 \text{ Empathy} + 0,085 \text{ Tangible}$$

Model persamaan regresi diatas dapat memprediksi loyalitas pasien dengan menggunakan dimensi kualitas *reability*, *assurance*, *empathy* dan *tangible*. Nilai koefisien β di masing-masing dimensi menunjukkan besarnya pengaruh masing-masing dimensi tersebut terhadap loyalitas pasien. Setiap kenaikan satu satuan dimensi *reability*, maka loyalitas pasien akan naik sebesar 0,367 setelah dikontrol dimensi *assurance*, *empathy* dan *tangible*. Sedangkan pada dimensi *assurance*, setiap kenaikan satu satuan dapat meningkatkan loyalitas pasien sebesar 0,266 setelah dikontrol dimensi *reability*, *empathy* dan *tangible*. Pada dimensi *empathy*, setiap kenaikan satu satuan dapat meningkatkan loyalitas pasien sebesar 0,674 setelah dikontrol dimensi *reability*, *assurance* dan *tangible*. Dan pada dimensi *tangible*, setiap kenaikan satu satuan

dapat meningkatkan loyalitas pasien sebesar 0,085 setelah dikontrol oleh dimensi *reability*, *assurance* dan *empathy*. Berdasarkan nilai koefisien β pada masing-masing dimensi kualitas, *empathy* merupakan dimensi kualitas yang paling besar pengaruhnya terhadap peningkatan loyalitas pasien.

Kesimpulan

Dimensi kualitas pada dimensi *reability* (reabilitas), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati) dan *tangible* (bukti fisik) berdasarkan hasil analisis multivariat memiliki hubungan yang signifikan terhadap loyalitas pasien di RS Patria IKKT sedangkan dimensi *responsiveness* (daya tanggap) tidak. Dilihat dari pengaruhnya, masing-masing dimensi reabilitas, jaminan, empati dan bukti memiliki pengaruh yang positif terhadap loyalitas pasien di RS Patria IKKT. Dimensi *reability* memiliki pengaruh sebesar 0,367 artinya petugas di RS harus mampu memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali dan pelayanan diberikan sesuai dengan waktu yang disepakati untuk dapat meningkatkan loyalitas pasien sebesar 0,367. Sedangkan pada dimensi *assurance* memiliki pengaruh sebesar 0,266 artinya petugas di RS harus mampu menumbuhkan kepercayaan pasien dan dapat menciptakan rasa aman bagi pasien untuk dapat meningkatkan loyalitas pasien sebesar 0,266. Pada dimensi *empathy* memiliki pengaruh sebesar 0,674 artinya petugas di RS harus mampu memahami masalah pasien, bertindak demi kepentingan pasien, memberikan perhatian personal dan RS memiliki jam operasional yang nyaman untuk dapat meningkatkan loyalitas pasien sebesar 0,674. Dan pada dimensi *tangible* memiliki pengaruh sebesar 0,085 artinya RS harus mampu menyediakan fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang memadai serta penampilan petugas yang menarik untuk dapat meningkatkan loyalitas pasien sebesar 0,085. Pada dimensi kualitas, *empathy* merupakan dimensi yang paling besar pengaruhnya terhadap loyalitas pasien.

Daftar Pustaka

1. Arysandi W. Strategi Dinas Kesehatan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan Melalui Metode CRC (Citizen Report Card) di Kota Surabaya. J Penelit Kebijak dan Manaj Publik [Internet]. 2015; Available from: <http://repository.unair.ac.id/17906>
2. Tjiptono, Fandy et. al. Service Quality and Satisfaction. Kedua. Yogyakarta: Penerbit Andi; 2016.
3. Dewi RR. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Pengguna BPJS dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening. J Ekon Manaj Sumber Daya. 2016;18.
4. Hurriyati R. Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen. Bandung: Alfabetha; 2010.
5. Akbar MM, Parvez N. Impact of Service Quality, Trust and Customer Satisfaction on Customers Loyalty. ABAC J. 2009;29.
6. Kelana R. Analisis Loyalitas Pasien dan Kualitas Layanan Di Poliklinik Ortodonti RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung Tahun 2010. Universitas Indonesia; 2010.
7. Notoatmodjo S. Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta; 2012.
8. Thimang Y. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Rumah Sakit Meloy di Sangatta. Universitas Mulawarman; 2017.
9. Saragih et. a. Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Loyalitas Pasien Rumah Sakit Umum Herna Medan. Universitas Sumatera Utara; 2016.
10. Muninjaya AAG. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC; 2015.
11. Fattah A. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Loyalitas Pasien di Rawat Inap Rumah Sakit Ibu dan Anak Sitti Khadijah 1 Makassar. Universitas Islam Negeri Alauddin; 2016.
12. Hastono SP. Analisis Data Pada Bidang Kesehatan. 1st ed. Depok: Rajawali Pers; 2017.