

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pada tahun 2015 penduduk Indonesia mencapai pada angka 255.461.686 jiwa (Pusat Data dan Informasi, Kemenkes RI, 2015). Kesehatan sebagai kebutuhan dasar yang juga berkembang bersama peningkatan jumlah penduduk dalam negeri. Orang akan lebih menuntut untuk mendapatkan akses pelayanan kesehatan yang lebih berkualitas. Hal ini akan menyebabkan terjadinya persaingan yang ketat di industri kesehatan sehingga memaksa setiap penyedia layanan kesehatan untuk memberikan layanan terbaik.

Dengan meningkatnya jumlah populasi dan kenaikan biaya berdasarkan survei tren kesehatan yang dirilis Towers-Watson Global Medical pada 2014, biaya pengobatan di Indonesia melonjak sekitar 11%-15% per tahun. Hal ini membuat sektor kesehatan terus berkembang dari industri jasa dan membuat rumah sakit berlomba-lomba dalam persaingan bisnis kesehatan.

Tantangan lain yang dihadapi oleh rumah sakit di Indonesia adalah banyaknya pasien yang memutuskan untuk berobat ke luar negeri. Data terakhir tahun 2013 menunjukkan, ada sekitar 600 ribu warga Indonesia dari kelompok kelas menengah ke atas yang berobat ke luar negeri. Jumlah ini akan terus bertambah setiap tahunnya seiring dengan bertambahnya orang kaya di Indonesia dalam beberapa tahun terakhir. Mereka menganggap kualitas pelayanan di luar negeri lebih baik dibandingkan dengan kualitas pelayanan di dalam negeri (Metrotvnews, 2014).

Kondisi ini membuat bisnis di bidang kesehatan di Indonesia terus meningkat, diantaranya adalah penambahan jumlah rumah sakit, kebutuhan akan peralatan kesehatan, obat-obatan dan juga asuransi kesehatan yang meningkat. Rumah sakit adalah salah satu sarana pelayanan kesehatan yang terus mengalami pertumbuhan baik dari segi populasi rumah sakit, jumlah tempat tidur ataupun tingkat pelayanannya.

Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 mengenai rumah sakit mengelompokkan rumah sakit berdasarkan jenis pelayanan yang diberikan menjadi rumah sakit umum dan rumah sakit khusus rumah sakit umum adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan pada semua bidang dan jenis penyakit. Rumah

sakit khusus adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan utama pada satu bidang atau satu jenis penyakit tertentu berdasarkan disiplin ilmu, golongan umur, organ, jenis penyakit, atau kekhususan lainnya.

Pada tahun 2015, rumah sakit di Indonesia berjumlah 2.488 rumah sakit yang terbagi menjadi rumah sakit publik dan rumah sakit privat. Rumah sakit publik di Indonesia dikelola oleh kementerian kesehatan, pemerintah provinsi, pemerintah kabupaten/kota, TNI/POLRI, kementerian lain serta swasta *non profit* (organisasi keagamaan dan organisasi sosial). Sedangkan rumah sakit publik, rumah sakit privat dikelola oleh BUMN dan swasta (perorangan, perusahaan dan swasta lainnya).

Rumah sakit publik di Indonesia sampai dengan tahun 2015 berjumlah 1.593 rumah sakit, yang terdiri dari 1.341 Rumah Sakit Umum (RSU) dan 252 Rumah Sakit Khusus (RSK). Pada tahun 2015 terdapat 895 rumah sakit privat di Indonesia, yang terdiri dari 608 RSU dan 287 RSK. Berdasarkan Tabel 1.1, jumlah rumah sakit publik maupun privat menunjukkan peningkatan pada kurun waktu 2013 sampai dengan 2014, dan sedikit mengalami penurunan pada tahun 2015 sesuai yang ditampilkan pada Tabel 1.

Tabel 1.1

Perkembangan Jumlah Rumah Sakit di Indonesia

No	Pengelola/ Kepemilikan	2013	2014	2015
1 Publik				
	Kemkes dan Pemda	676	687	713
	TNI/ POLRI	159	169	167
	Kementerian Lain	3	7	8
	Swasta Non Profit	724	736	705
	Jumlah RS Publik	1.562	1.599	1.593
2 Privat				
	BUMN	67	67	62
	Swasta	599	740	833
	Jumlah RS Privat	666	807	895
Total RS		2.228	2.406	2.488

Sumber: Ditjen Pelayanan Kesehatan, Kemkes RI 2015

Rumah sakit di Indonesia harus memiliki “sesuatu” untuk bersaing dalam meningkatkan kepuasan pasien dalam menghadapi tingkat persaingan yang semakin tinggi. Tumbuhnya persaingan antar rumah sakit dituntut untuk mempertinggi daya saing yaitu kualitas pelayanan untuk memberikan kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan elemen penting dalam mengevaluasi kualitas pelayanan dengan mengukur sejauh mana perasaan pasien setelah menerima pelayanan yang diberikan. Salah satu cara utama untuk mempertahankan kepuasan pasien adalah dengan menyediakan layanan kesehatan berkualitas tinggi secara konsisten untuk memenuhi harapan konsumen yang meningkatkan loyalitas pasien (Kulsum & Tantri, 2017). Cronin, *et al.*, 2000; Oyenyi dan Joachim, 2008 mengatakan pelayanan yang memiliki kualitas yang tinggi berkorelasi dengan kepuasan pelanggan yang tinggi. Menurut Kim, Cho, Ahn, Goh dan Kim(2008) menyatakan bahwa pelayanan kesehatan berkualitas seperti dokter, prosedur perawatan, dan kehandalan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Begitu pula pernyataan dari Ruswanti (2012) yang mengatakan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan, berkaitan sangat kuat.

Selanjutnya Kotler dan Keller (2007) mengatakan bila penyedia layanan mampu mempertahankan hubungan yang baik dengan konsumen maka hal ini lebih mudah dilakukan dan memiliki biaya yang lebih efisien dibandingkan dengan mencari konsumen baru. Meehan, Bergen, dan Stedman (2002) menyorot evaluasi kinerja kualitas pelayanan rumah sakit pada pasien rawat inap akan meningkatkan hasil sistem perawatan kesehatan yang ada dan meningkatkan kualitas pelayanan, akibatnya, jumlah pasien rawat inap yang puas akan meningkat dan pasien akan terus mengunjungi rumah sakit mereka. Selain itu, pasien yang merasakan hubungan yang baik dengan rumah sakit akan tetap setia untuk berkunjung ke rumah sakit tersebut (Kessler dan Mylod, 2011).

Berdasarkan pernyataan penelitian diatas maka selain membuat pasien merasa puas, maka tugas berikut dari rumah sakit adalah mempertahankan pasien. Rumah sakit yang sudah berjalan harus tetap mempertahankan pasien-pasiennya agar tidak berpindah ke rumah sakit lainnya. Perusahaan dapat menghasilkan keuntungan lebih dengan cara mempertahankan pelanggan mereka saat ini daripada mencari pelanggan baru (Hogan, *et al.*, 2003; Lee-Kelley, *et al.*, 2003). Berdasarkan pernyataan

Parasuraman, *et al.* (1994) dalam Gunawan dan Djati (2011) menyatakan bahwa kualitas layanan merupakan konsep yang terdiri dari lima dimensi, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Lima dimensi ini sangat berperan dalam membentuk tingkat loyalitas pelanggan.

Hasil penelitian Lovelock dan Wright (2005) menyimpulkan bahwa tampilan fisik (*tangible*) memberi petunjuk tentang kualitas jasa dan akan mempengaruhi pelanggan dalam menilai jasa tersebut. Dimensi kehandalan (*reliability*) dari pelayanan yang diberikan oleh perusahaan dalam bentuk kecepatan, keakuratan dan memuaskan akan berdampak pada tingginya tingkat loyalitas. Penelitian Cronin, *et al.* (2000) yang menyimpulkan dimensi *assurance* mempunyai hubungan dan pengaruh terhadap loyalitas. Penelitian Sabihaini (2002) menyimpulkan bahwa dimensi *responsiveness* berpengaruh terhadap tingkat loyalitas pasien. Penelitian Haryono, *et al.* (2005) menyimpulkan terdapat hubungan yang searah antara dimensi empati terhadap loyalitas pasien. Meningkatkan kualitas pelayanan perawatan medis telah menjadi perhatian utama bagi pasien dan dalam rangka memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pasien, kualitas layanan telah menjadi hal yang semakin penting bagi rumah sakit dalam memuaskan dan mempertahankan pasien (Majeed, Alquraini dan Chowdhury, 2011). Oleh karena itu dalam meningkatkan loyalitas pasien maka dibutuhkan kualitas pelayanan yang baik.

Pernyataan diatas menyatakan pasien puas dan loyal merupakan aset dan memberi *benefit* untuk rumah sakit namun pasien memiliki hak untuk mencari rumah sakit yang menurut mereka sesuai dengan apa yang mereka harapkan dan mereka juga berhak untuk berpindah rumah sakit bila mereka tidak merasa puas dengan pelayanan dari rumah sakit. Sehingga rumah sakit perlu membuat pasien puas dan akhirnya menjadi loyal dengan rumah sakit. Loyalitas pasien yang tinggi yang membuat mereka ingin kembali berobat ke rumah sakit dan akan terus bertahan, bahkan bisa merekomendasikan rumah sakit tersebut kepada orang lain yang membutuhkan pelayanan kesehatan.

Berdasarkan penelitian Jeyasudha dan Jawaharrani (2016) menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan (*tangible*, *emphaty*, *reliability*, *responsive* dan *assurance*) yang dirasakan memiliki yang dampak kuat pada kepuasan pasien, dan kepuasan pasien juga memiliki dampak yang tinggi pada loyalitas pasien. Begitu juga dengan penelitian Puti (2013) membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pasien. Penelitian tersebut menunjukkan tentang

manfaat dari menjaga pelayanan yang berkualitas. Menurut Kim, *et al.* (2008) meneliti korelasi antara kepuasan pasien dan niat mengunjungi kembali di sebuah rumah sakit yang berukuran besar, dan menemukan bahwa pengaruh kepuasan pasien terhadap niat kunjungan ulang adalah signifikan. Loyalitas bisa menjadi hasil akhir dari kepuasan pelanggan (Lai, *et al.*, 2009).

Rumah sakit yang gagal memahami pentingnya kualitas pelayanan dalam memberikan kepuasan pada pelanggan mungkin akan mengalami kehilangan pasien (Padma, Rajendran dan Lokachari, 2010). Dalam situasi ini, kepuasan pelanggan telah dianggap sebagai penentu yang mendasar dalam menjaga perilaku pelanggan dalam jangka panjang (Athanassopoulos, Gounaris dan Stathakopoulos, 2001). Penelitian tersebut menunjukkan tentang manfaat dari menjaga pelayanan yang berkualitas.

Berdasarkan uraian yang sudah dijabarkan, peneliti ingin mengetahui apakah kualitas pelayanan rumah sakit dalam memberikan pelayanan terhadap pasien akan mempengaruhi kepuasan pasien dan loyalitas pasien di sebuah rumah sakit. Penelitian ini berguna untuk membuktikan apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan yang dituangkan dalam tesis berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Loyalitas dan Kepuasan Pasien”.

Peneliti fokus pada pelayanan rawat jalan, karena pelayanan rawat jalan merupakan salah satu pelayanan yang menjadi perhatian utama rumah sakit seluruh dunia. Jumlah pasien rawat jalan jauh lebih besar dari pasien rawat inap sehingga pasien rawat jalan sebenarnya adalah sumber pangsa pasar yang besar yang belum dan dapat dioptimalkan. Pemilihan rumah sakit Mayapada Jakarta Selatan sebagai tempat sumber pengumpulan data dikarenakan peneliti bekerja di rumah sakit tersebut, sehingga memudahkan dalam pencarian data dan nantinya hasil penelitian berguna untuk kemajuan rumah sakit tersebut.

Selain itu penelitian ini dimaksudkan untuk meningkatkan jumlah kunjungan pasien rawat jalan di rumah sakit tersebut mengingat hasil wawancara dengan kepala departemen rawat jalan rumah sakit Mayapada Jakarta Selatan bahwa jumlah kunjungan pasien rawat jalan masih sedikit, yaitu baru mencapai 41 persen dari target yang ditentukan oleh rumah sakit dan untuk membantu dalam proses penelitian, peneliti mengambil data kunjungan rumah sakit Mayapada Jakarta Selatan. Data ini merupakan data kunjungan baru dan kunjungan lama (kunjungan berulang) untuk menentukan kelayakannya pasien terhadap rumah sakit Mayapada Jakarta Selatan.

Pada Tabel 1.2 terdapat data yang diambil dari Departemen Rekam Medik rumah sakit Mayapada Jakarta Selatan. Data yang digunakan adalah data tahun 2016.

Tabel 1.2
Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan RS Mayapada Jakarta Selatan tahun 2016

No.	Bulan	Kunjungan Baru	Kunjungan Lama	Jumlah Kunjungan Perbulan
1	Jan	850	3.246	4.096
2	Feb	842	3.606	4.448
3	Mar	1.011	3.875	4.886
4	Apr	1.070	3.844	4.914
5	Mei	1.156	3.208	4.364
6	Juni	828	3.482	4.310
7	Juli	744	3.203	3.947
8	Ags	1.122	4.094	5.216
9	Sep	896	3.866	4.762
10	Okt	992	4.154	5.146
11	Nov	971	4.384	5.355
12	Des	1.041	4.403	5.444
Total		11.523	45.365	56.888

Sumber: Departemen Rekam Medik RS Mayapada Jakarta Selatan

Dari data Tabel 1.2 dapat dilihat bahwa jumlah kunjungan pasien rawat jalan yang berkunjung kembali di rumah sakit Mayapada Jakarta Selatan cenderung meningkat, jumlah kunjungan pasien lama semakin meningkat dari bulan ke bulan. Namun terjadi penurunan pada bulan Mei yaitu menjadi 3.208 pasien dan bulan Juli 3.203 pasien. Dari data tersebut belum bisa diperkirakan bahwa pasien lama yang berkunjung kembali ke rumah sakit Mayapada Jakarta Selatan apakah karena kualitas pelayanan yang memadai atau tidak memadai.

1.2 Penelitian Terdahulu

Wu (2011) meneliti dampak citra merek rumah sakit terhadap kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan loyalitas pasien. Data survei yang dikumpulkan dari 500 responden yang dipilih secara acak. Dengan hasil temuan citra merek rumah sakit yang positif adalah hal berharga yang meningkatkan persepsi kualitas layanan dan kepuasan pasien, dan karenanya, mendorong loyalitas pasien. Akibatnya, penelitian ini mengusulkan bahwa manajer rumah sakit harus berusaha untuk menciptakan dan memelihara citra merek rumah sakit yang positif dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan, kepuasan dan loyalitas pasien. Beberapa strategi mengenai penciptaan dan pemeliharaan citra merek rumah sakit yang positif juga disarankan dalam penelitian ini.

Irfan, Ijaz dan Farooq (2012) meneliti kepuasan pasien dan kualitas pelayanan rumah sakit di Pakistan. Data survei yang dikumpulkan dari 369 responden yang dipilih secara acak yang digunakan untuk menguji adanya hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Penelitian ini dianalisis menggunakan metode SEM. Hasil yang didapatkan dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan tidak mempunyai dampak yang signifikan terhadap kepuasan pasien yang menerima asuransi.

Calisir, Gumussoy, Bayraktaroglu dan Kaya (2012) meneliti pengaruh kualitas layanan pada kepuasan pelanggan dan niat kembali dalam jenis rumah sakit berbeda. Data survei yang dikumpulkan dari 292 responden yang dipilih secara acak di beberapa rumah sakit berbeda. Hasil menunjukkan bahwa empati memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan untuk semua jenis rumah sakit dimana bahwa pasien mengharapkan dan menghargai konsep pelayanan yang berfokus pada pasien.

Normasari, Kumadji dan Kusumawati (2013) meneliti pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, citra perusahaan dan loyalitas pelanggan (Survei pada tamu pelanggan yang menginap di Hotel Pelangi Malang). Data survei yang dikumpulkan dari 112 responden yang menginap minimal dua kali dan dipilih secara acak. Penelitian ini dianalisis menggunakan metode korelasi *Product Moment*. Hasil yang di dapat adalah kualitas pelayanan secara langsung memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan secara langsung memiliki pengaruh yang signifikan terhadap citra perusahaan, kualitas pelayanan secara langsung memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan secara langsung memiliki pengaruh yang signifikan terhadap citra perusahaan, kepuasan pelanggan secara langsung memiliki pengaruh

yang signifikan terhadap loyalitas perusahaan dan citra perusahaan secara langsung memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Anggarayana dan Pramudana (2013) meneliti pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan pada UD. Dewa Putu Toris Gianyar. Data survei yang dikumpulkan dari 350 responden yang dipilih secara acak. Penelitian ini dianalisis menggunakan metode SEM. Hasil penelitian diketahui bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas layanan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Amin dan Nasharuddin (2013) meneliti kualitas pelayanan rumah sakit dan dampaknya pada kepuasan pasien dan niat perilaku. Data survei yang dikumpulkan dari 350 responden yang dipilih secara acak yang digunakan untuk menguji adanya hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien dan kepuasan pasien berhubungan dengan niat perilaku. Penelitian ini dianalisis menggunakan metode SEM. Hasil yang didapat adalah kualitas pelayanan rumah sakit mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien dan kepuasan pasien mempunyai hubungan yang signifikan dengan perilaku.

Aljoudimi, Rejab dan Mohamed (2015) meneliti kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dimoderasi waktu dan upaya di rumah sakit umum di Tripoli, Libya. Data survei yang dikumpulkan dari 353 responden yang dipilih secara acak. Penelitian ini dianalisis menggunakan metode SEM. Penelitian ini menguji dimensi kualitas layanan seperti lingkungan dan teknologi, kenyamanan proses perawatan, responsif, jaminan dan rasa hormat dan kepedulian di rumah sakit umum. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi kualitas layanan responsif tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien, sedangkan dimensi kualitas layanan lainnya seperti jaminan dan rasa hormat, kenyamanan proses perawatan ditemukan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien.

Sathiyaseelan dan Gnanapala (2015) meneliti kualitas layanan dan kepuasan pasien di Pelayanan Kesehatan *Ayurvedic*. Data survei yang dikumpulkan dari 353 responden. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner dan menggunakan metode *purposive non random sampling*. Dalam penelitian ini mencari hubungan antara dimensi kualitas pelayanan (*tangible, empathy, reliability, responsive* dan

assurance) apakah berpengaruh pada kepuasan pasien. Didapat hasil semuanya berpengaruh kecuali dimensi *tangible*.

Pasaribu (2015) meneliti pengaruh kualitas pelayanan dan citra merek rumah sakit terhadap loyalitas yang dimediasi oleh kepuasan pasien. Penelitian ini dilakukan pada pasien yang mendapatkan pelayanan poliklinik rawat jalan di rumah sakit Mayapada Jakarta Selatan dengan jumlah sampel 155 orang. Penelitian ini dianalisis menggunakan metode SEM. Hasil dari penelitian ada pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan citra merek rumah sakit dengan kepuasan pasien, kepuasan pasien meningkatkan loyalitas pasien. Hasil lainnya kualitas pelayanan dan citra merek rumah sakit tidak menjamin pasien loyal.

Sidharta, Affandi dan Priadana (2016) meneliti pengaruh kualitas pelayanan dalam pelayanan farmasi terhadap kepuasan pasien di rumah sakit umum di Bandung, Indonesia. Metode: data dikumpulkan melalui kuesioner, dianalisis dengan menggunakan metode SEM, data survei yang dikumpulkan dari 200 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan petugas pelayanan farmasi berpengaruh terhadap kepuasan pasien dan kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien.

Sumiyati (2016) meneliti pengaruh kualitas pelayanan dan citra merek terhadap kepuasan pasien, pengaruh kualitas pelayanan, citra merek dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien. Penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan SEM sebagai analisa statistik. Data survei dikumpulkan dari 195 responden. Hasil penelitian kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien, kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas, citra merek memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien dan loyalitas pasien, kepuasan tidak memiliki pengaruh terhadap loyalitas.

Jeyasudha dan Jawaharrani (2016) meneliti dampak kualitas layanan persepsi pada kepuasan pasien dan loyalitas di Pusat Pelayanan Kesehatan Swasta dengan referensi khusus untuk Kota Chennai: Pendekatan *Structural Equation Modeling*. Data survei yang dikumpulkan dari 562 responden yang dipilih secara acak. Penelitian ini dianalisis menggunakan metode SEM. Dengan hasil temuan bahwa dimensi kualitas layanan pelayanan (*tangible, empathy, reliability, responsiveness* dan *assurance*) yang dirasakan memiliki dampak yang kuat terhadap kepuasan pasien, dan kepuasan pasien juga memiliki dampak yang tinggi terhadap loyalitas pasien. Kepuasan pasien juga berhubungan dengan persepsi dimensi kualitas layanan dan

loyalitas pasien. Selain itu pasien merasa kualitas layanan sebagai peran yang sangat signifikan dalam loyalitas pasien, yang mempengaruhi mereka untuk merekomendasikan pusat pelayanan kesehatan tersebut kepada orang lain dan akan kembali berkunjung ke pusat pelayanan kesehatan tersebut bila diperlukan di lain waktu.

Tabel 1.3
Penelitian Terdahulu

No.	PENULIS	JURNAL	TEMUAN
1.	Wu (2011)	<i>The impact of hospital brand image on service quality, patient satisfaction and loyalty</i>	Citra merek rumah sakit yang positif adalah berharga meningkatkan persepsi kualitas layanan dan kepuasan pasien, dan karenanya, mendorong loyalitas pasien.
2.	Irfan, Ijaz dan Farooq (2012)	<i>Patient Satisfaction and Service Quality of Public Hospitals in Pakistan: An Empirical Assesment</i>	Kualitas pelayanan tidak mempunyai dampak yang signifikan terhadap kepuasan pasien yang menerima asuransi.
3.	Calisir, Gumussoy, Bayraktaroglu dan Kaya (2012)	<i>Effects of Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction and Return Intention in Different Hospital Types</i>	Pengaruh dimensi SERVQUAL pada kepuasan pelanggan dan niat kembali yang dinilai untuk jenis rumah sakit yang berbeda. Hasil menunjukkan bahwa empati memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan untuk semua jenis rumah sakit dimana bahwa pasien mengharapkan dan menghargai konsep pelayanan yang berfokus pada pasien.
4.	Normasari, Kumadji dan Kusumawati (2013)	<i>Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Tamu Pelanggan yang menginap di Hotel Pelangi Malang)</i>	Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap citra perusahaan, kualitas pelayanan tidakberpengaruh loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap citra perusahaan, kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas perusahaan dan citra perusahaan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.
5.	Anggarayana dan Pramudana (2013)	<i>Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Pada UD. Dewa Putu Toris Gianyar</i>	Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas layanan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan

			signifikan terhadap loyalitas pelanggan.
6.	Amin dan Nasharuddin (2013)	<i>Hospital service quality and its effects on patient satisfaction and behavioural intention</i>	Kualitas pelayanan rumah sakit memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pelanggan. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan rumah sakit yang lebih tinggi akan menyebabkan pelanggan memiliki tingkat kepuasan yang tinggi.

Tabel 1.3
Penelitian Terdahulu
(Sambungan)

No.	PENULIS	JURNAL	TEMUAN
7.	Aljoudimi, Rejab dan Mohamed (2015)	<i>Service Quality toward Patient Satisfaction the Moderating Role of Time and Efforts in Public Hospitals in Tripoli, Libya</i>	Dimensi kualitas layanan responsif tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien, sedangkan dimensi kualitas layanan lainnya seperti jaminan dan rasa hormat, kenyamanan proses perawatan ditemukan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien.
8.	Sathiyaseelan dan Gnanapala (2015)	<i>Service Quality and Patients' Satisfaction on Ayurvedic Health Services</i>	Dalam penelitian ini mencari hubungan antara dimensi kualitas pelayanan (<i>tangible, emphaty, reliability, responsive</i> dan <i>assurance</i>) apakah berpengaruh pada kepuasan pasien. Didapat hasil semuanya berpengaruh kecuali dimensi <i>tangible</i> .
9.	Pasaribu, (2015)	<i>Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Rumah Sakit terhadap Loyalitas yang dimediasi oleh Kepuasan Pasien (Rumah Sakit Mayapada Jakarta Selatan)</i>	Hasil penelitan: ada pengaruh positif antara kualitas pelayanan dan citra merek rumah sakit dengan kepuasan pasien, kepuasan pasien meningkatkan loyalitas pasien dan kualitas pelayanan dan citra merek rumah sakit tidak menjamin pasien loyal.
10.	Sidharta, Affandi dan Priadana (2016)	<i>Service quality of pharmaceutical service at public hospital in Bandung, Indonesia</i>	Kualitas layanan dalam ketepatan layanan, sikap apoteker, konseling medis, lokasi farmasi dan ruang tunggu yang baik memiliki pengaruh yang signifikan pada kepuasan dan loyalitas.
11.	Sumiyati, (2016)	<i>Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Dengan Mediasi Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Mayapada Tangerang Tahun 2016</i>	Kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien, kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas, citra merek memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien dan loyalitas pasien, kepuasan tidak memiliki pengaruh terhadap loyalitas.

12.	Jeyasudha dan Jawaharrani (2016)	<i>Impact of Perceived Service Quality on Patient Satisfaction and Loyalty in Private Health Care Centres with special reference to Chennai City: A Structural Equation Modeling Approach</i>	Penelitian menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan (<i>tangible, emphaty, reliability, responsive</i> dan <i>assurance</i>) yang dirasakan memiliki yang dampak kuat pada kepuasan pasien, dan kepuasan pasien juga memiliki dampak yang tinggi pada loyalitas pasien.
-----	----------------------------------	---	---

1.3 Kesenjangan Penelitian

Pada penelitian-penelitian terdahulu, banyak penelitian tentang kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien yang dimediasi kepuasan pasien. Salah satunya menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan (*tangible, emphaty, reliability, responsive* dan *assurance*) yang dirasakan memiliki yang dampak kuat pada kepuasan pasien, dan kepuasan pasien juga memiliki dampak yang tinggi pada loyalitas pasien. Penelitian terdahulu yang dilakukan Wu (2011) membahas tentang citra merek rumah sakit terhadap kualitas layanan dan kepuasan pasien yang mendorong loyalitas pasien. Pada penelitian ini, peneliti tidak memasukan variabel citra merek, namun peneliti melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan rumah sakit terhadap loyalitas dan kepuasan pasien yang dilakukan pada pasien rawat jalan, sehingga membedakan dengan penelitian sebelumnya. Wu (2011) dalam penelitiannya menggunakan analisa *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan metode *AMOS*, sedangkan penelitian ini, peneliti menggunakan analisa *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan metode *Lisrel*, Penelitian Wu (2011) dilakukan di China sedangkan penelitian ini, peneliti melakukan penelitian pada industri rumah sakit di Indonesia yang merupakan perbedaan dengan penelitian sebelumnya.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Irfan, Ijaz dan Farooq (2012) yang membahas tentang kualitas pelayanan dan kepuasan pasien yang menggunakan asuransi terhadap industri rumah sakit yang dilakukan di Pakistan ditemukan bahwa kualitas pelayanan tidak mempunyai dampak yang signifikan terhadap kepuasan pasien, sehingga pada penelitian ini, peneliti membahas tentang kualitas pelayanan terhadap loyalitas dan kepuasan pasien pada pasien rawat jalan yang melakukan pembayaran pribadi dan dilakukan pada industri rumah sakit di Indonesia yang membedakan dengan penelitian sebelumnya, dimana pada penelitian ini, peneliti

menemukan terdapat hubungan yang berpengaruh positif antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas dan kepuasan pasien yang membedakan dengan penelitian Irfan, Ijaz dan Farooq (2012) yang mengatakan kualitas pelayanan tidak mempunyai dampak yang signifikan terhadap kepuasan pasien sehingga menjadi kesenjangan dalam penelitian ini.

Kesenjangan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Calisir, Gumussoy, Bayraktaroglu dan Kaya (2012) yang dilakukan di Turki pada beberapa rumah sakit yang berbeda, dimana penelitiannya mengatakan pengaruh dimensi *SERVQUAL* pada kepuasan pelanggan dan niat kembali yang dinilai untuk jenis rumah sakit yang berbeda. Hasil menunjukkan bahwa empati memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan untuk semua jenis rumah sakit dimana bahwa pasien mengharapkan dan menghargai konsep pelayanan yang berfokus pada pasien, sehingga pada penelitian ini peneliti melakukan penelitian terhadap lima dimensi *SERVQUAL*, dan kelima dimensi dari kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas dan kepuasan pasien, dimana peneliti melakukan pada satu rumah sakit swasta di Jakarta Selatan, Indonesia. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Calisir, Gumussoy, Bayraktaroglu dan Kaya (2012) menggunakan metode analisa regresi, sehingga pada penelitian ini, peneliti melakukan analisa *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan metode *Lisrel* yang membedakan dengan penelitian sebelumnya.

Kesenjangan penelitian selanjutnya, dimana penelitian yang dilakukan oleh Normasari, Kumadji dan Kusumawati (2013) tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, citra perusahaan dan loyalitas pelanggan (survei pada tamu pelanggan yang menginap di hotel pelangi Malang), dimana penelitian sebelumnya ini memasukan variabel citra merek yang tidak digunakan dalam penelitian ini dan penelitian sebelumnya dilakukan pada industri jasa perhotelan di kota Malang sedangkan penelitian ini, peneliti melakukan penelitian pada industri rumah sakit di Jakarta selatan sehingga membedakan dengan penelitian sebelumnya. Metode analisa yang digunakan dalam penelitian Normasari, Kumadji dan Kusumawati (2013) menggunakan analisis deskriptif dan analisis jalur yang merupakan perbedaan dalam penelitian ini dimana peneliti menggunakan analisa *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan metode *Lisrel*.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Anggarayana dan Pramudana (2013) yang dilakukan di Bali tentang pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan pada UD. Dewa Putu Toris Gianyar yang

merupakan obyek wisata namun penelitian ini dilakukan pada industri rumah sakit di Jakarta Selatan yang membedakan dengan penelitian sebelumnya. Kesenjangan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Amin dan Nasharuddin (2013) tentang pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien serta niat perilaku, namun pada penelitian ini peneliti memasukan loyalitas pasien dan tidak memasukan variabel niat perilaku yang membedakan dengan penelitian sebelumnya. Penelitian ini dilakukan oleh peneliti di Jakarta Selatan dan bukan di Bali.

Aljoudimi, Rejab dan Mohamed (2015) pada penelitian di Libya mengatakan dimensi kualitas layanan responsif tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien, sedangkan dimensi kualitas layanan lainnya seperti jaminan dan rasa hormat, kenyamanan proses perawatan ditemukan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien. Sehingga kesenjangan penelitian dengan penelitian ini, bahwa dalam penelitian ini terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas dan kepuasan pasien yang dilakukan di Indonesia yang membedakan dengan penelitian sebelumnya dimana kualitas layanan responsif tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Analisa data yang digunakan Aljoudimi, Rejab dan Mohamed(2015) menggunakan analisa regresi berganda dan regresi berganda *hierarki* sedangkan penelitian ini peneliti menggunakan analisa *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan metode *Lisrel* yang membedakan dengan penelitian sebelumnya.

Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Sathiyaseelan dan Gnanapala (2015) mengatakan hubungan antara dimensi kualitas pelayanan (*tangible, empathy, reliability, responsive* dan *assurance*) apakah berpengaruh pada kepuasan pasien. Didapat hasil semuanya berpengaruh kecuali dimensi *tangible*. Sehingga pada penelitian ini peneliti mendapatkan pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas dan kepuasan pasien pada semua dimensi kualitas pelayanan, yang membedakan dengan penelitian Sathiyaseelan dan Gnanapala (2015). Kesenjangan lainnya, penelitian Sathiyaseelan dan Gnanapala (2015) dilakukan Srilangka sedangkan penelitian ini dilakukan di Jakarta Selatan, Indonesia.

Penelitian yang dilakukan Pasaribu (2016) mengatakan ada pengaruh positif antara kualitas pelayanan dan citra merek rumah sakit dengan kepuasan pasien, kepuasan pasien meningkatkan loyalitas pasien dan kualitas pelayanan dan citra merek rumah sakit tidak menjamin pasien loyal. Dimana pada penelitian ini peneliti tidak memasukan citra merek yang membedakan dengan penelitian sebelumnya, Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sidharta, Affandi dan Priadana (2016)

mengatakan kualitas layanan dalam ketepatan layanan, sikap apoteker, konseling medis, lokasi farmasi dan ruang tunggu yang baik memiliki pengaruh yang signifikan pada kepuasan dan loyalitas. Kesenjangan penelitian yang ditemukan bahwa penelitian Sidharta, Affandi dan Priadana (2016) dilakukan pada insutri jasa farmasi Bandung sedangkan penelitian ini dilakukan pada industri rumah sakit di Jakarta Selatan.

Penelitian yang dilakukan Sumiyati (2016) mengatakan kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien, kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas, citra merek memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien dan loyalitas pasien, kepuasan tidak memiliki pengaruh terhadap loyalitas. Pada penelitian ini peneliti tidak memasukan citra merek yang membedakan dengan penelitian sebelumnya dan penelitian ini menghasilkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas dan kepuasan pasien yang membedakan dengan penelitian terdahulu.

Kesenjangan penelitian ini dengan penelitian Jeyasudha dan Jawaharrani (2016) tentang kualitas pelayanan dan loyalitas dan kepuasan pasien, dimana penelitian Jeyasudha dan Jawaharrani (2016) dilakukan pada industri *private healthcare* sedangkan penelitian ini dilakukan pada rumah sakit swasta yang melayani pasien umum yang membedakan dengan penelitian sebelumnya. Metode analisa data Jeyasudha dan Jawaharrani (2016) menggunakan analisa *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan metode *AMOS* sedangkan penelitian ini menggunakan analisa *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan metode *Lisrel* yang membedakan dengan penelitian sebelumnya.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu tersebut, yang mengatakan adanya pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien dan loyalitas pasien secara signifikan, ada beberapa penelitian memiliki pengaruh yang tidak signifikan sehingga membedakan dengan penelitian ini, penelitian lain yang menggunakan metode analisa *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan metode *AMOS* sedangkan penelitian ini menggunakan analisa *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan metode *Lisrel* yang membedakan dengan penelitian sebelumnya. Serta beberapa penelitian terdahulu yang meneliti di rumah sakit Mayapada, menekankan terhadap citra merek namun penelitian ini menghilangkan variabel citra merek yang membedakan dengan penelitian sebelumnya.

1.4 Identifikasi Masalah

Dari latar belakang yang telah diuraikan serta mengadopsi beberapa penelitian terdahulu, maka penulis mengidentifikasi masalah yang akan diangkat dan diteliti dalam penelitian ini yakni tingginya persaingan dalam bisnis kesehatan yang semakin meningkat, maka rumah sakit harus memiliki daya saing. Berdasarkan penelitian terdahulu menyatakan bahwa untuk meningkatkan kepuasan pasien dan loyalitas pasien maka dibutuhkan kualitas pelayanan yang baik. Penelitian ini berguna untuk membuktikan pernyataan dari penelitian sebelumnya tersebut. Sehingga peneliti melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan rumah sakit terhadap loyalitas dan kepuasan pasien.

1.5 Batasan Penelitian

Penelitian ini hanya terbatas pada pengaruh antara kualitas pelayanan yang berdampak pada kepuasan pasien yang kemudian berdampak pada loyalitas pasien. Ruang lingkup penelitian difokuskan kepada pasien rawat jalan di rumah sakit Mayapada Jakarta Selatan untuk mendapatkan pelayanan perawatan minimal dua kali sehingga responden yang digunakan sebagai sumber penelitian adalah responden yang pernah merasakan fasilitas pelayanan rawat jalan yang ada di rumah sakit. Pengukuran yang dilakukan adalah berdasarkan persepsi dari pelanggan terhadap kualitas pelayanan, kepuasan yang dirasakan, serta loyalitas pasien. Karena ada beberapa masalah yang perlu diidentifikasi maka peneliti melakukan pembatasan masalah agar tidak meluas.

1.6 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah: (i) bagaimana pengaruh kualitas pelayanan rumah sakit terhadap kepuasan pasien dirumah sakit Mayapada Jakarta Selatan; (ii) bagaimana pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien rumah sakit Mayapada Jakarta Selatan dan (iii) bagaimana pengaruh kualitas pelayanan rumah sakit terhadap loyalitas pasien di rumah sakit Mayapada Jakarta Selatan.

1.7 Tujuan Penelitian

Berdasarkan kesenjangan penelitian diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah memberikan penjelasan tentang pengaruh kualitas pelayanan rumah sakit terhadap loyalitas pasien yang dimediasi dengan kepuasan pasien rawat jalan.

1.8 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini nantinya diharapkan akan memberikan manfaat secara teoritis maupun secara praktis, antara lain untuk akademisi adalah dapat dijadikan bahan referensi untuk penelitian selanjutnya dalam menganalisa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien. Untuk rumah sakit dapat memberikan informasi kepada pihak manajemen mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas pasien rumah sakit yang merupakan tujuan dari bisnis rumah sakit. Karena dengan mengerti bahwa hal yang mempengaruhi loyalitas pasien adalah kualitas pelayanan dan kepuasan pasien maka rumah sakit akan berusaha untuk memberikan pelayanan yang berkualitas demi tercapainya kepuasan pasien sehingga nantinya dapat meningkatkan pertumbuhan dan memberi keuntungan bagi rumah sakit dan untuk peneliti dapat menambah wawasan dan pengetahuan peneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dan loyalitas pasien, serta melatih cara berpikir yang kritis dan sistematis dalam menyelesaikan masalah dan menerapkan hasil penelitian yang didapat dalam praktik manajemen pengelolaan rumah sakit.

1.9 Sistematika Penulisan

Tesis ini tersusun dalam 6 (enam) bab dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, penelitian terdahulu, kesenjangan penelitian, identifikasi masalah, batasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini akan diuraikan teori-teori yang digunakan sebagai dasar penelitian, untuk melihat sejauh mana teori yang dapat diterapkan dalam pelaksanaan yang nyata serta mendukung pemecahan masalah.

BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS

Dalam bab ini akan dikemukakan kerangka konseptual penelitian dan hipotesis penelitian.

BAB IV METODE PENELITIAN

Dalam bab ini dibahas mengenai definisi operasional variabel, desain penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, metode pengolahan dan analisis data.

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan diuraikan gambaran umum objek penelitian mengenai sejarah perusahaan, visi dan misi perusahaan, kegiatan-kegiatan dan usaha perusahaan, serta data responden. Bab ini juga akan menjelaskan hasil hubungan dimensi setiap variabel yang diteliti dan implikasi manajerial.

BAB VI PENUTUP

Bab ini adalah bab terakhir yang berisi kesimpulan dan saran-saran berdasarkan hasil pembahasan sebelumnya.