

# Analisis Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Di RS. Kusta Dr. Rivai Abdullah Kabupaten Banyuasin Provinsi Sumatera Selatan

Ilhamsyah<sup>1</sup>, Agus Mulyani<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Manajemen, FE Universitas PGRI Palembang, [ilhamsyah@univpgri-palembang.ac.id](mailto:ilhamsyah@univpgri-palembang.ac.id)

<sup>2</sup>Manajemen, FE Universitas PGRI Palembang, [agusmulyani@univpgri-palembang.ac.id](mailto:agusmulyani@univpgri-palembang.ac.id)

## ABSTRACT

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di RS Kusta Dr. Rivai Abdullah Kab. Banyuasin Provinsi Sumatera Selatan. Sebanyak 2.161 pasien per bulan dari populasi 96 pasien, dengan pengambilan sampel adalah metode accidental sampling, Teknik analisis data yang digunakan adalah multiple regresi linker dengan menggunakan SPSS 20.0 for windows. Hasil penelitian menunjukkan variabel bukti langsung Hayward yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, kemudahan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas untuk mengunjungi pasien di rumah sakit RS. Kusta Dr. Rivai Abdullah Kab. Banyuasin Provinsi Sumatera Selatan dan berdasarkan analisis regresi secara parsial adalah hasil perhitungan yaitu variabel bukti langsung, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, kemudahan berpengaruh signifikan. Koefisien regresi dapat dilihat bahwa di antara lima variabel independen yaitu bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan kemudahan berpengaruh dominan terhadap loyalitas pasien terhadap RS. Kusta Dr. Rivai Abdullah Kab. Banyuasin Provinsi Sumatera Selatan.

**Kata kunci:** *Bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, kemudahan, loyalitas pasien*

### A. PENDAHULUAN

Untuk mencapai tujuan rumah sakit harus bersaing satu sama lainnya dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Rumah sakit yang masuk dalam persaingan ini hendaknya mampu memberikan kualitas jasa atau pelayanan yang baik dengan harapan akan dapat meningkatkan kualitas jasa atau pelayanan yang baik dengan harapan akan dapat meningkatkan kepuasan pasien dan menjadikannya loyal yang menentukan kelangsungan dan keberhasilan rumah sakit untuk tetap eksis

Rumah sakit didirikan bertujuan untuk memberikan pelayanan kesehatan baik dalam bentuk pengobatan, pemeriksaan kepada pasien yang datang berkunjung. Kegiatan ini memberikan pelayanan kesehatan bagi pasien, jelaskan membutuhkan suatu perangkat pelayanan yang terdiri dari berbagai

sarana yang dapat menjalankan fungsinya dari rumah sakit dalam suatu yang terpadu.

Unsur dari suatu kualitas pelayanan yang diberikan menentukan suatu keberhasilan sehingga pasien akan loyal kepada rumah tersebut, adanya layanan yang baik akan memberikan suatu kepuasan tersendiri kepada pasien. Untuk itu perlu adanya pemantauan tata kerja dan tenaga kerja yang profesional. Pelayan yang diberikan dalam waktu yang tepat akan memberikan tingkat kepuasan bagi pengunjung. Kualitas pelayanan merupakan cara yang dilakukan oleh para petugas RS. Kusta Dr. Rivai Abdullah Kab. Banyuasin Provinsi Sumatera Selatan untuk pelayanan yang baik merupakan tanggung jawab dari rumah sakit tersebut dalam menciptakan masyarakat yang sehat. Untuk menilai pelayanan dari suatu pusat pelayanan kesehatan tergantung

pada tingkat loyalitas yang dirasakan oleh pasien yang berkunjung atau berobat.

Puas dan tidak puasnya pelayanan yang dirasakan oleh pengunjung dapat dilihat dari manfaat yang dirasakan oleh pengunjung lebih tinggi jika dibandingkan harapannya. Rumah sakit yang kurang baik biasanya disebabkan oleh faktor-faktor antara lain kurangnya tanggung jawab pimpinan rumah sakit, dokter, personil (karyawan) yang kurang terampil, disiplin karyawan yang kurang, sarana dan perasarana yang kurang lengkap, pembinaan personil yang kurang serta kurangnya kerjasama antara pengunjung dan pihak rumah sakit tersebut.

Berdasarkan inilah maka penulis melakukan penelitian yang berjudul Analisis faktor-faktor kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di RS. Kusta Dr. Rivai Abdullah Kab. Banyuasin Provinsi Sumatera Selatan.

Dalam penelitian ini nantinya penulis hanya membatasi penelitian hanya pada pasien rawat jalan umum saja yang datang berobat pada RS. Kusta Dr. Rivai Abdullah yang lebih dari satu kali (loyal) datang berobat. Perumusan masalah adalah faktor-faktor yang paling dominan yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di RS. Kusta Dr. Rivai Abdullah Kab. Banyuasin Provinsi Sumatera Selatan.

## **B. LANDASAN TEORI**

### **1. Teori Kualitas Pelayanan**

Menurut Kotler (2009:464) menyatakan bahwa Pelayanan adalah tindakan atau perbuatan yang ditawarkan oleh suatu pihak yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud fisik dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

Pelayanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan yang

diinginkan oleh pelanggan serta ketepatan penyampaian dalam memenuhi atau melampaui harapan pelanggan Tjiptono (2008:70)

Menurut Weich (Kotler 2009:56) menyatakan bahwa pelayanan merupakan jaminan terbaik atas kesetiaan pelanggan, pertahanan terkuat dalam menghadapi persaingan asing dan satu-satunya jalan untuk menuju pertumbuhan dan pendapatan yang langgeng.

Kualitas pelayanan yang baik adalah dapat menjadi salah satu faktor yang dapat meningkatkan minat pelanggan terhadap produk dan jasa, oleh karena faktor kualitas pelayanan harus mendapat perhatian dan prioritas utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan khususnya dibidang pelayanan jasa kesehatan.

Dari berbagai definisi dapat disimpulkan pengertian dari Kualitas pelayanan yaitu segala bentuk penyelenggara pelayan secara maksimal kebutuhan pelanggan demi memenuhi harapan pelanggan khususnya pasien.

Menurut Tjiptono (2008:146) menyatakan bahwa faktor-faktor yang biasanya dijadikan indikator dalam mengevaluasi jasa layanan antara lain:

- a. *Tangibility*, bukti langsung meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi
- b. *Realibility*, keandalan yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat yang memuaskan
- c. *Responsiveness*, daya tanggap yaitu keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap
- d. *Assurance*, jaminan mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat

dipercaya yang dimiliki oleh staf, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan.

- e. *Empaty*, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi.

Kualitas pelayanan kepada konsumen atau pelanggan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, dimana pelayanan yang buruk berakibat lebih besar terhadap kepuasan pelanggan dari pada pelayanan yang dikategorikan terbaik. Implementasi strategi yang dikategorikan terburuk akan menurunkan kepuasan dan kesetiaan atau loyalitas konsumen dalam Lupiyoadi (2006:140)

Jadi pelayanan yang diberikan kepada pelanggan (pasien) sesuai dengan yang diharapkan maka akan memberikan kepuasan, oleh karena itu kualitas pelayanan harus terus ditingkatkan sehingga mencapai apa yang diharapkan oleh pelanggan khususnya pasien.

## 2. Teori Loyalitas

Loyalitas adalah komitmen atau pelanggan bertahan secara mendalam untuk melakukan pembelian ulang produk atau jasa menurut pendapat Oliver dalam Ratih (2010:128) sedangkan menurut Evans dan Laskin, konsumen yang loyal adalah konsumen yang bersedia melakukan pembelian ulang (*Repeat purchase*) baik produk atau jasa dari produsen yang sama dan kebal terhadap bujukan dari pesaing.

Menurut Kurz dan Clow dalam Laksana (2008:97) bahwa jika pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan yang diharapkan maka akan memberikan kepuasan sehingga pelanggan akan loyal akan produk atau jasa. Dengan

demikian jika kualitas pelayanan terus ditingkatkan sehingga mencapai apa yang diharapkan oleh pelanggan maka pelanggan akan puas sehingga akan loyal dengan produk atau jasa.

Menurut Griffin dalam Ratih (2010:130) menyatakan bahwa konsumen yang loyal merupakan asset tak ternilai bagi perusahaan, hal ini dapat dilihat dari karakteristik yang dimilikinya. Sehingga keuntungan yang akan diperoleh apabila memiliki pelanggan yang loyal antara lain:

1. Dapat mengurangi biaya pemasaran
2. Dapat mengurangi biaya transaksi
3. Dapat mengurangi biaya *turn over* konsumsi
4. Dapat meningkatkan penjualan silang, yang akan memperbesar pangsa pasar perusahaan
5. Mendorong *word of mouth* yang lebih positif, dengan asumsi bahwa pelanggan yang loyal juga berarti mereka yang merasa puas
6. Dapat mengurangi biaya kegagalan

Terdapat 14 hal yang perlu diperhatikan oleh perusahaan agar *first time buyers* melakukan pembelian ulang menurut Griffin (2002:21) adalah sebagai berikut:

1. Tidak lupa mengucapkan terima kasih setelah transaksi terjadi
2. Meminta umpan balik dari mereka dan memberikan respon dengan segera
3. Gunakan surat yang tidak mendoktrin, maksudnya surat yang berisi tentang cara-cara menggunakan produk atau jasa tanpa bermaksud menggurui
4. Tingkatkan nilai perusahaan secara terus menerus
5. Menyusun database konsumen
6. Komunikasi secara terus menerus

7. Memberi gambaran tentang kepemilikan
8. Mengubah pembelian ulang menjadi pelayanan
9. Memperlakukan biaya pelayanan untuk pelanggan sebagai investasi bernilai
10. Menjamin komunikasi dengan pengambilan keputusan
11. Mengembangkan komunikasi dengan mengambil keputusan
12. Mengembangkan promosi untuk pelanggan baru
13. Menawarkan garansi produk
14. Mengembangkan promosi nilai tambah produk

Menurut Griffin (2002:300) menyatakan bahwa biasanya konsumen yang memiliki karakteristik yang dapat dijadikan indikator untuk mengukur loyalitas pelanggan (pasien) yaitu:

- a. Melakukan pembelian secara teratur (*Maker regular repet purchase*)
- b. Membeli diluar lini produk/jasa (*Purchases across product and servis lines*)
- c. Merekomendasikan produk lain (*Refers orher*)
- d. Menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing

(*Demonstrates on immunity to the full of the competition*)

### C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode survey kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut Siswoyo, survey adalah suatu teknik penelitian dimana informasi dikumpulkan melalui penggunaan angket atau kuesioner.

Rancangan penelitian ini terdiri atas variabel bebas Kualitas Pelayanan (X) dan Variabel terikat yaitu Loyalitas pasien (Y)

### D. POPULASI DAN SAMPEL

Menurut Sugiyono (2010:55) menyatakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Data kunjungan pasien berdasarkan jumlah rawat jalan umum RS. Kusta Dr. Rivai Abdullah yang berjumlah 25.928 dari laporan hasil kerja kegiatan bulan Januari sampai bulan Desember Tahun 2013 (data [www:http://www.rskusta-palembang.com](http://www.rskusta-palembang.com)).

Tabel 1  
Data Kunjungan Pasien Rawat Jalan Umum

No	Bulan	Jumlah Pasien
1	Januari	2.499
2	Februari	2.439
3	Maret	2.831
4	April	2.175
5	Mei	2.474
6	Juni	2.237
7	Juli	2.146
8	Agustus	1.715
9	September	2.030
10	Oktober	2.105
11	November	2.243
12	Desember	2.260
	<b>J u m l a h</b>	<b>25.928</b>

Adapun populasi dalam penelitian ini dihitung melalui rata-rata jumlah pasien setiap bulannya ini adalah:

$$\text{Populasi (N)} = 25.928$$

$$= \frac{2.160,67}{12} = 2.161 \text{ pasien}$$

Sedangkan menurut Sugiyono (2010:65) bahwa Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti menggunakan *Metode Accidental Sample* yaitu sampel yang diambil dengan cara kebetulan. Dengan demikian sampel yang diambil adalah pasien yang kebetulan menggunakan pelayanan di RS. Kusta Dr. Rivai Abdullah Kab. Banyuasin Provinsi Sumatera Selatan. Adapun rumus yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah Rumus Slovin sebagai berikut:

$$\text{Sampel (n)} = \frac{N}{1 + (N \cdot e^2)}$$

Dimana:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = tingkat kesalahan karena kesalahan dalam pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diizinkan, diambil sebesar 10%, maka besarnya sampel adalah:

$$\text{Sampel (n)} = \frac{2.161}{1 + (1.161 \cdot 0,1^2)} = 95,57 = \mathbf{96 \text{ pasien}}$$

## E. TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Teknik mengumpulkan data berkaitan dengan kegiatan penelitian ini akan digunakan alat-alat pengumpulan data yaitu angket dan dokumentasi.

## F. TEKNIK ANALISIS DATA

### 1. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis regresi berganda dengan program SPSS 21 (Santoso, 2013:347) yang berguna untuk menghitung besarnya pengaruh

secara kuantitatif dari suatu perubahan kejadian kejadian (Variabel X) terhadap kejadian lainnya (Variabel Y). Dalam penelitian, analisis regresi berganda berperan sebagai teknik statistik yang digunakan untuk menguji ada tidaknya pengaruh faktor-faktor *Tangibility* (Bukti langsung), *Realibility* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya tanggap), *Assurance* (Jaminan) dan *Empaty* (Kemudahan) terhadap loyalitas pasien di RS. Kusta Dr. Rivai Abdullah Provinsi Sumatera Selatan

Analisis regresi menggunakan rumus persamaan regresi berganda (Santoso, 2013:347) yaitu:

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Dimana :

Y = Kualitas pelayanan

b<sub>0</sub> = Nilai konstanta

b = Koefisien regresi

e = Kesalahan observasi atau pengganggu (merupakan bentuk variabel lainnya yang tidak diteliti oleh peneliti)

X<sub>1</sub> = Bukti langsung X<sub>2</sub> = Keandalan

X<sub>3</sub> = Daya tanggap X<sub>4</sub> = Jaminan

X<sub>5</sub> = Kemudahan

### 2. Analisis Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Untuk melihat kemampuan variabel bebas dalam menerangkan variabel tidak bebasnya dapat diketahui dengan melihat koefisien determinasi berganda R (Santoso, 2013:362). Bila R mendekati angka 1, maka sumbangan variabel bebas terhadap variabel tergantung semakin besar. Bila R mendekati angka 0 (nol), berarti sumbangan dari variabel bebas terhadap variabel terikat semakin lemah.

## G. TEKNIK PENGUJIAN INSTRUMEN

Tahapan-tahapan yang penulis gunakan dalam menganalisis penelitian ini adalah sbb:

## 1. Uji Validitas Instrumen

Uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan sesuatu instrumen (Arikunto,2006:168). Suatu instrumen yang valid atau sahih mempunyai validitas tinggi. Sebaliknya instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah.

Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang dimaksud.

Alat untuk mengukur validitas adalah Korelasi *Product Moment Pearson* (Arikunto,2006:170). Suatu indikator dikatakan valid, apabila  $n = 96$  dan  $\alpha = 0,05$  maka  $r_{tabel} = 0,195$  dengan ketentuan (Arikunto, 2006:184):

Hasil  $r_{hit} > r_{tabel} (0,195) = \text{valid}$

Hasil  $r_{hit} < r_{tabel} (0,195) = \text{tidak valid}$ .

## 2. Uji Reliabilitas Instrumen

Uji reliabilitas adalah sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik (Arikunto,2006:178). Instrumen yang baik tidak akan bersifat tendensius atau mengarahkan responden untuk memilih jawaban-jawaban tertentu. Instrumen yang sudah dapat dipercaya, yang reliabel akan menghasilkan data yang dapat dipercaya, apabila datanya benar-benar sesuai dengan kenyataannya, maka berapa

kalipun diambil, tetap akan sama. Reliabilitas menunjukkan pada tingkat keandalan (dapat dipercaya).

Di sini yang dapat dipercaya adalah datanya, bukan semata-mata instrumennya (Arikunto,2006:179). Instrumen yang reliabel mengandung arti bahwa instrumen tersebut harus baik sehingga mampu mengungkap data yang bisa dipercaya.

Alat untuk mengukur reliabilitas adalah *Alpha Cronbach* (Arikunto,2006:196). Suatu variabel dikatakan reliabel, apabila (Nurgiyantoro,2004: 352): Hasil  $\alpha \geq 0,60 = \text{reliabel}$  Hasil  $\alpha < 0,60 = \text{tidak reliabel}$ .

Dikemukakan(Sugiyono 2010:69) bahwa statistik parametris bekerja dengan asumsi data setiap variabel memenuhi normal, homogen dan linier. Bila data tidak normal, homogeny dan linier, maka statistic parametric tidak dapat digunakan untuk alat analisis, yaitu :

### 1. Uji Asumsi

#### a. Uji Normalitas Data

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah data yang akan digunakan dalam model regresi berdistribusi normal atau tidak (Ghozali,2005:110). Untuk menguji suatu data berdistribusi normal atau tidak, dapat diketahui dengan menggunakan grafik normal plot (Ghozali,2005:112). Pada grafik normal plot, dengan asumsi :

1) Apabila data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi

- asumsi normalitas.
- 2) Apabila data menyebar jauh dari diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi uji asumsi normalitas.
- b. Uji Heteroskedastisitas
- Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variansi dari residual satu pengamatan kepengamatan yang lain. Jika variansi dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas.
- Model regresi yang baik adalah omokedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali,2005:105). Deteksi ada tidaknya problem heteroskedastisitas adalah dengan media grafik, apabila grafik membentuk pola khusus maka model terdapat heteroskedastisitas (Ghozali, 2005:105).
- Dasar pengambilan keputusan:
- 1) Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik (point- point) yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka telah terjadi heteroskedastisitas.
  - 2) Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

- c. Uji Multikolinearitas
- Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel bebas. Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel bebas yang nilai korelasi antar sesama variabel bebas sama dengan nol (0). Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas di dalam model regresi (Ghozali,2005:92) adalah sebagai berikut:
- 1) Mempunyai angka Tolerance diatas ( $>$ ) 0,1
  - 2) Mempunyai nilai VIF di di bawah ( $<$ ) 10

## 2. Uji Hipotetis

Untuk membuktikan hipotesis dalam penelitian ini apakah variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat, maka digunakan beberapa pengujian yaitu:

### a. Uji - t (Uji Parsial)

Untuk menguji apakah masing-masing variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat secara parsial (Sugiyono,2012:73) dengan  $\alpha = 0,05$  dan juga penerimaan atau penolakan hipotesa, maka cara yang dilakukan adalah:

- 1) Merumuskan hipotesis
  - a)  $H_{01}$  : Tidak ada pengaruh yang signifikan antara bukti fisik terhadap loyalitas pasien secara parsial
  - b)  $H_{a1}$  : Ada ada pengaruh yang signifikan antara bukti fisik terhadap loyalitas pasien secara parsial
  - c)  $H_{02}$  : Tidak ada pengaruh

yang signifikan antara keandalan terhadap loyalitas pasien secara parsial

- d)  $H_{a2}$  : Ada ada pengaruh yang signifikan antara keandalan terhadap loyalitas pasien secara parsial
- e)  $H_{03}$  : Tidak ada pengaruh yang signifikan antara daya tanggap terhadap loyalitas pasien secara parsial
- f)  $H_{a3}$  : Ada ada pengaruh yang signifikan antara daya tanggap terhadap loyalitas pasien secara parsial
- g)  $H_{04}$  : Tidak ada pengaruh yang signifikan antara jaminan terhadap loyalitas pasien secara parsial
- h)  $H_{a4}$  : Ada ada pengaruh yang signifikan antara jaminan terhadap loyalitas pasien secara parsial
- i)  $H_{05}$  : Tidak ada pengaruh yang signifikan antara empati terhadap loyalitas pasien secara parsial
- j)  $H_{a5}$  : Ada ada pengaruh yang signifikan antara empati terhadap loyalitas pasien secara parsial

2) Mencari  $t_{hitung}$  Rumus:

$$t_{hit} = \frac{R \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-R^2}}$$

$$f \sqrt{1-R^2}$$

variabel bebas

k = Banyaknya Korelasi

Keterangan:

R = Koefisien sampel

n = Banyaknya

$R^2$  =Koefisien

Dengan asumsi (F) :

Determinasi sampel:

n = Banyaknya dengan asumsi (  $t_{hitung}$  )

sig. >  $\alpha$  = 0,05

$\alpha$  = 0,05 hitung

$H_0$  : diterima bila  $H_0$  : ditolak bila sig.

$H_0$  : diterima bila sig. >  $\alpha$  = 0,05

$H_0$  : ditolak bila sig.  $\alpha$  = 0,05

### b. Uji – F (Uji Serempak)

Untuk menguji apakah masing-masing variable bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat (Sugiyono,2012:75) secara bersama-sama dengan  $\alpha$  = 0,05 dan juga penerimaan atau penolakan hipotesa, maka cara yang dilakukan adalah:

1) Merumuskan hipotesis

a)  $H_{06}$  : Tidak ada pengaruh yang signifikan antara bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap loyalitas pasien secara simultan

b)  $H_{a6}$  : Ada ada pengaruh yang signifikan antara bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap loyalitas pasien secara simultan

2) Mencari  $F_{hitung}$  Rumus:

$$F_{hit} = \frac{R^2 k - 1}{(1 - R^2) / (n - k)}$$

### 3. Analisis Koefisien Determinasi (RSquare)

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) dalam menerangkan variasi variabel dependen atau tidak bebas (loyalitas pasien). Nilai koefisien determinasi adalah antara nol (0) dan satu (1). Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variable - variabel independen (bebas) dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variable - variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan



untuk memprediksi variasi variabel dependen. Secara umum koefisien determinasi untuk data silang (*crosssection*) relatif rendah karena adanya variasi yang besar antara masing-masing pengamatan, sedangkan untuk data runtun waktu (*time series*) biasanya mempunyai nilai koefisien determinasi yang tinggi (Ghozali,2005:83).

Banyak peneliti menganjurkan untuk menggunakan nilai *Adjusted R<sup>2</sup>* (*Adjusted R Square*) pada saat mengevaluasi mana model regresi terbaik. Tidak seperti *R<sup>2</sup>*, nilai *Adjusted R<sup>2</sup>* dapat naik atau turun apabila satu variabel independen ditambahkan ke dalam model (Ghozali,2005:83).

Dalam kenyataan nilai *Adjusted R<sup>2</sup>* dapat bernilai negatif, walaupun yang dikehendaki harus bernilai positif.

Jika dalam uji empiris didapat nilai *Adjusted R<sup>2</sup>* negatif, maka nilai *Adjusted* dianggap bernilai 0. Secara matematis jika nilai *R<sup>2</sup>* = 1, maka *Adjusted R<sup>2</sup>* = *R<sup>2</sup>* = 1.

Sedangkan jika nilai *R<sup>2</sup>* = 0, maka *Adjusted R<sup>2</sup>* = (1 - k) / (n - k). Jika k > 1, maka *Adjusted R<sup>2</sup>* akan bernilai negatif.

$$F_{hit} = \frac{R^2}{k-1} \cdot \frac{(1-R^2)}{(n-k)}$$

Dalam penelitian ini, untuk mengolah data digunakan alat bantu SPSS (*Statistical Package for Social Science*)

Determinasi  
Keterangan:  
*R<sup>2</sup>* = Koefisien

## H. HASIL PENELITIAN

### Analisis Data

Tabel 2  
Uji Validitas dan Reliabilitas

Variabel	Butir	R <sub>hitung</sub>	Cronbach's alpha	Keterangan
Bukti langsung (X1)	1	.590(**)	0.60	Valid dan Reliabel
	2	.765(**)		Valid dan Reliabel
	3	.502(**)		Valid dan Reliabel
	4	.675(**)		Valid dan Reliabel
	5	.570(**)		Valid dan Reliabel
Kehandalan (X2)	6	.583(**)	0.68	Valid dan Reliabel
	7	.581(**)		Valid dan Reliabel
	8	.824(**)		Valid dan Reliabel
	9	.752(**)		Valid dan Reliabel
	10	.580(**)		Valid dan Reliabel
Daya tanggap (X3)	11	.775(**)	0.88	Valid dan Reliabel
	12	.890(**)		Valid dan Reliabel
	13	.875(**)		Valid dan Reliabel
	14	.816(**)		Valid dan Reliabel
	15	.772(**)		Valid dan Reliabel
Jaminan (X4)	16	.684(**)	0.70	Valid dan Reliabel
	17	.690(**)		Valid dan Reliabel
	18	.779(**)		Valid dan Reliabel
	19	.509(**)		Valid dan Reliabel
	20	.680(**)		Valid dan Reliabel

Kemudahan (X5)	21	.583(**)	0.68	Valid dan Reliabel
	22	.581(**)		Valid dan Reliabel
	23	.824(**)		Valid dan Reliabel
	24	.752(**)		Valid dan Reliabel
	25	.580(**)		Valid dan Reliabel
Loyalitas pasien (Y)	26	.810(**)	0.92	Valid dan Reliabel
	27	.919(**)		Valid dan Reliabel
	28	.905(**)		Valid dan Reliabel
	29	.864(**)		Valid dan Reliabel
	30	.862(**)		Valid dan Reliabel

**Uji Asumsi Klasik**

**1. Uji Normalitas**

Dalam sebaran (pencaran) data berada di sekitar garis diagonal dan tidak ada yang terpenjar jauh dari garis diagonal, sehingga asumsi normalitas dapat dipenuhi.

**2. Uji Heteroskedastisitas**

Terlihat pada gambar 2 diatas

**3. Pengujian Multikolinearitas**

bahwa titik ada pada pola tertentu seperti titik-titik (point-point) yang membentuk suatu pola tertentu teratur, bergelombang, melebar, kemudian menyempit, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y maka model regresi yang diperoleh tidak terjadi masalah heteroskedastisitas

Tabel 3  
Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Bukti langsung (X1)	0.554	1.805
Kehandalan (X2)	0.778	1.286
Daya tanggap (X3)	0.511	1.957
Jaminan (X4)	0.778	1.286
Kemudahan (X5)	0.713	1.402

**4. Analisis Regresi Berganda**

Tabel 4  
Rekapitulasi Hasil Regresi Berganda

Variabel Terikat (Y)	Variabel Bebas (X)	Koefisien Regresi	thitung	ttabel α = 0,05	PRO	Keterangan
Loyalitas Pasien	Bukti langsung (X1)	.115	1.053	1.988	.295	thitung < ttabel tidak signifikan
	Kehandalan (X2)	-.287	-2.425	-1.988	.017	thitung > ttabel signifikan
	Daya tanggap (X3)	.275	1.999	1.988	.049	thitung > ttabel signifikan
	Jaminan (X4)	.287	2.425	1.988	.017	thitung > ttabel signifikan
	Kemudahan (X5)	.419	4.214	1.988	.000	thitung > ttabel signifikan

Constanta	=	7.307
R Squarred	=	0.377
Multiple R	=	0.614
Ftabel	=	2.478
Fhitung	=	12.988

$$Y = 7,307 + 0,115X_1 - 0,287X_2 + 0,275X_3 + 0,287X_4 + 0,419X_5$$

Berarti model regresi pada tabel 5.25 diatas maka dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Untuk setiap kontribusi dari variabel bukti langsung ( $X_1$ ) akan mempengaruhi loyalitas pasien ( $Y$ ) sebesar 0,115 dengan asumsi bahwa variabel kehandalan ( $X_2$ ), Daya tanggap ( $X_3$ ), jaminan ( $X_4$ ), kemudahan ( $X_5$ ) konstan. Dan setiap penambahan 1 poin bukti langsung maka akan meningkatkan loyalitas pasien di RS. Kusta Dr. Rivai Abdullah Provinsi Sumatera Selatan sebesar 0,115
2. Untuk setiap kontribusi dari variabel kehandalan ( $X_2$ ) akan mempengaruhi loyalitas pasien ( $Y$ ) sebesar -0,287 dengan asumsi bahwa variabel bukti langsung ( $X_1$ ), daya tanggap ( $X_3$ ), jaminan ( $X_4$ ), kemudahan ( $X_5$ ) konstan. Dan setiap penambahan 1 poin kehandalan maka akan meningkatkan loyalitas pasien di RS. Kusta Dr. Rivai Abdullah Provinsi Sumatera Selatan sebesar 0,287
3. Untuk setiap kontribusi dari variabel daya tanggap ( $X_3$ ) akan mempengaruhi loyalitas pasien ( $Y$ ) sebesar 0,275 dengan asumsi bahwa variabel bukti langsung ( $X_1$ ), kehandalan ( $X_2$ ), jaminan ( $X_4$ ), kemudahan ( $X_5$ ) konstan. Dan setiap penambahan 1 poin daya tanggap maka akan meningkatkan loyalitas pasien di RS. Kusta Dr. Rivai Abdullah Provinsi Sumatera Selatan sebesar 0,275
4. Untuk setiap kontribusi dari variabel jaminan ( $X_4$ ) akan mempengaruhi loyalitas pasien ( $Y$ ) sebesar 0,287 dengan asumsi

bahwa variabel bukti langsung ( $X_1$ ), kehandalan ( $X_2$ ), daya tanggap ( $X_3$ ), kemudahan ( $X_5$ ) konstan. Dan setiap penambahan 1 poin jaminan maka akan meningkatkan loyalitas pasien di RS. Kusta Dr. Rivai Abdullah Provinsi Sumatera Selatan sebesar 0,287

5. Untuk setiap kontribusi dari variabel kemudahan ( $X_5$ ) akan mempengaruhi loyalitas pasien ( $Y$ ) sebesar 0,419 dengan asumsi bahwa variabel bukti langsung ( $X_1$ ), kehandalan ( $X_2$ ), daya tanggap ( $X_3$ ), jaminan ( $X_4$ ) konstan. Dan setiap penambahan 1 poin kemudahan maka akan meningkatkan loyalitas pasien di RS. Kusta Dr. Rivai Abdullah Provinsi Sumatera Selatan sebesar 0,419.

Maka dapat disimpulkan bahwa variabel bukti langsung, daya tanggap, jaminan dan kemudahan memiliki pengaruh yang positif terhadap loyalitas pasien di RS. Kusta Dr. Rivai Abdullah Provinsi Sumatera Selatan, sedangkan variabel kehandalan mempunyai pengaruh yang negatif. Variabel yang paling dominan mempengaruhi loyalitas pasien tersebut adalah variabel kemudahan dengan nilai koefisien regresi yang paling besar yaitu 0,419 atau dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 4,214

### **Pengujian Hipotesis**

#### **1. Uji -F (Simultan)**

Analisis hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa variabel-variabel perilaku konsumen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Ini bisa di lihat dari nilai  $F_{hitung}$  (12,988) <  $F_{tabel}$  (2,478). Hubungan antara variabel-variabel

bebas terhadap variabel terikat menunjukkan hubungan yang erat sebesar 61,4%.

## 2. Uji – t (Parsial)

Berdasarkan tabel hasil regresi berganda dapat ditarik kesimpulan bahwa komponen perilaku konsumen yang dominan mempengaruhi loyalitas pasien yaitu variabel kemudahan ( $X_5$ ) dengan kontribusi sebesar 0,419. Hal ini menunjukkan bahwa faktor yang paling dominan mempengaruhi loyalitas pasien untuk berkunjung dan berobat di RS. Kusta Dr. Rivai Abdullah Provinsi Sumatera Selatan tidak terbukti.

## 3. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Besarnya koefisien determinasi dapat dilihat pada *adjusted r square* dan dinyatakan dalam persentase.

Hasil Koefisien determinan berganda sebesar 0,377 menunjukkan bahwa loyalitas pasien RS. Kusta Dr. Rivai Abdullah Provinsi Sumatera Selatan dijelaskan oleh bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan kemudahan sebesar 37,7% sedangkan sisanya 62,3% ditentukan oleh variabel diluar model.

## I. PEMBAHASAN

1. Bukti Langsung terhadap Loyalitas Pasien Menurut hasil perhitungan statistic ternyata bahwa faktor bukti langsung mempunyai hubungan positif satu arah, hal ini berarti bila bukti langsung ditingkatkan maka loyalitas pasien untuk berkunjung dan berobat pada RS. Kusta Dr. Rivai Abdullah Provinsi Sumatera Selatan juga meningkat pula. Hal ini terbukti dengan nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel ini sebesar 1,053.

Sementara itu nilai pada tabel distribusi 5% sebesar 1,988, maka  $t_{hitung}$  (1,503) <  $t_{tabel}$  (1,988). Hal ini berarti variabel bukti langsung tidak mempunyai pengaruh yang signifikan. Hal ini juga diperkuat dengan nilai signifikan 0,05 (0,295 > 0,05) artinya variabel bukti fisik tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien untuk berkunjung dan berobat pada RS. Kusta Dr. Rivai Abdullah Provinsi Sumatera Selatan.

2. Kehandalan Terhadap Loyalitas Pasien Menurut hasil perhitungan statistic ternyata bahwa faktor kehandalan mempunyai hubungan negatif, hal ini berarti bila faktor kehandalan menurun maka loyalitas pasien untuk berkunjung dan berobat pada RS. Kusta Dr. Rivai Abdullah Provinsi Sumatera Selatan juga menurun pula. Hal ini terbukti dengan nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel ini sebesar -2,425. Sementara itu nilai pada tabel distribusi 5% sebesar -1,988, maka  $t_{hitung}$  (-2,425) >  $t_{tabel}$  (-1,988). Hal ini berarti variabel kehandalan mempunyai pengaruh yang signifikan. Hal ini juga diperkuat dengan nilai signifikan 0,05 (0,017 > 0,05) artinya variabel kehandalan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien untuk berkunjung dan berobat pada RS. Kusta Dr. Rivai Abdullah Provinsi Sumatera Selatan.

3. Daya Tanggap Terhadap loyalitas Pasien Menurut hasil perhitungan statistic ternyata bahwa faktor daya tanggap mempunyai hubungan positif, hal ini berarti bila faktor daya tanggap meningkat maka loyalitas pasien untuk berkunjung dan berobat

pada RS. Kusta Dr. Rivai Abdullah Provinsi Sumatera Selatan juga meningkat pula. Hal ini terbukti dengan nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel ini sebesar 1,999. Sementara itu nilai pada tabel distribusi 5% sebesar 1,988, maka  $t_{hitung} (1,999) > t_{tabel} (1,988)$ . Hal ini berarti variabel daya tanggap mempunyai pengaruh yang signifikan. Hal ini juga diperkuat dengan nilai signifikan 0,05 ( $0,049 < 0,05$ ) artinya variabel daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien untuk berkunjung dan berobat pada RS. Kusta Dr. Rivai Abdullah Provinsi Sumatera Selatan.

4. Jaminan Terhadap loyalitas Pasien  
Menurut hasil perhitungan statistik ternyata bahwa faktor jaminan mempunyai hubungan positif, hal ini berarti bila faktor jaminan meningkat maka loyalitas pasien untuk berkunjung dan berobat pada RS. Kusta Dr. Rivai Abdullah Provinsi Sumatera Selatan juga meningkat pula. Hal ini terbukti dengan nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel ini sebesar 2,425. Sementara itu nilai pada tabel distribusi 5% sebesar 1,988, maka  $t_{hitung} (2,425) > t_{tabel} (1,988)$ . Hal ini berarti variabel jaminan mempunyai pengaruh yang signifikan. Hal ini juga diperkuat dengan nilai signifikan 0,05 ( $0,017 > 0,05$ ) artinya variabel jaminan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien untuk berkunjung dan berobat pada RS. Kusta Dr. Rivai Abdullah Provinsi Sumatera Selatan.
5. Kemudahan Terhadap Loyalitas Pasien menurut hasil perhitungan statistik ternyata bahwa faktor

kemudahan mempunyai hubungan positif, hal ini berarti bila faktor jaminan meningkat maka loyalitas pasien untuk berkunjung dan berobat pada RS. Kusta Dr. Rivai Abdullah Provinsi Sumatera Selatan

## J. KESIMPULAN DAN SARAN

### 1) Kesimpulan

- a) Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan kemudahan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien di RS. Kusta Dr. Rivai Abdullah Provinsi Sumatera Selatan. Hasil pengujian uji F secara simultan dihasilkan bahwa variabel bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan kemudahan secara simultan (bersama-sama) mempengaruhi cukup kuat terhadap loyalitas pasien. Hal ini terbukti dengan  $F_{hitung}$  lebih besar yaitu 12,988 dibandingkan dengan  $F_{tabel}$  sebesar 2,478
- b) Berdasarkan hasil analisis regresi secara parsial dapat diketahui hasil perhitungan adalah bahwa variabel bukti langsung, daya taggap, jaminan dan kemudahan berpengaruh signifikan, sedangkan variabel kehandalan tidak berpengaruh atau tidak signifikan dapat ditunjukkan dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 1,053 lebih kecil dari pada nilai  $t_{tabel}$  1,988 dan angka signifikan lebih besar 0,05
- c) Dari nilai koefisien regresi dapat diketahui bahwa diantara kelima variabel bebas yaitu bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan kemudahan yang dominan mempengaruhi loyalitas pasien di

RS. Kusta Dr. Rivai Abdullah Provinsi diuraikan sebelumnya, maka peneliti memberikan saran-saran sebagai berikut:

- 1) Dari hasil uji t (parsial) diketahui bahwa variabel bukti langsung, daya tanggap, jaminan dan kemudahan memiliki pengaruh yang lemah terhadap loyalitas pasien, maka pihak pimpinan RS. Kusta Dr. Rivai Abdullah Provinsi Sumatera Selatan sebaiknya mempertimbangkan dan memperhatikan kebijakan yang berhubungan dengan loyalitas pasien dari sudut pandang yang lebih luas.
- 2) Ditengah-tengah persaingan rumah sakit sekarang ini maka hendaknya Pimpinan RS. Kusta Dr. Rivai Abdullah Provinsi Sumatera Selatan mempertahankan sekaligus meningkatkan kualitas baik pegawai dan para medis, saran dan prasarana dan lain-lainnya yang telah ada. Karena dengan cara yang telah ada pasien merasa mendapat kemudahan dalam pelayanan untuk berobat dan berkunjung di RS. Kusta Dr. Rivai Abdullah Provinsi Sumatera Selatan. Pimpinan, para medis dan karyawan rumah sakit hendaknya cepat tanggap dalam merespon keinginan dan kebutuhan pasien yang akan berobat dan berkunjung di RS. Kusta Dr. Rivai Abdullah Provinsi Sumatera Selatan.

## 2) Saran

Sumatera Selatan adalah variabel kemudahan. Jadi hipotesis akan variabel bebas yang dominan mempengaruhi loyalitas pasien untuk berobat dan berkunjung di RS. Kusta

Dr. Rivai Abdullah Provinsi Sumatera Selatan tidak terbukti.

Berdasarkan kesimpulan yang telah juga meningkat pula. Hal ini terbukti dengan nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel ini sebesar 4,214. Sementara itu nilai pada tabel distribusi 5% sebesar 1,988, maka  $t_{hitung} (4,214) > t_{tabel} (1,988)$ . Hal ini berarti variabel kemudahan mempunyai pengaruh yang signifikan. Hal ini juga diperkuat dengan nilai signifikan 0,05 ( $0,017 > 0,05$ ) artinya variabel kemudahan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien untuk berkunjung dan berobat pada RS. Kusta Dr. Rivai Abdullah Provinsi Sumatera Selatan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Griffin, Jill, 2002, *Customer Loyalty*, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Ghozali, Imam, 2006. *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program SPSS*, Mediakom, Yogyakarta
- Edy Sutrisno. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Penerbit Prenada Media Group, Jakarta
- Jogianto, 2008, *Metodologi Penelitian Sistem Informasi*, Andi Offset, Yogyakarta
- Kotler, Philip, 2009, *Manajemen Pemasaran Edisi Milinium*, Prehallindo, Jakarta
- Laksana, Fajar, 2008, *Manajemen Pemasaran*, Graha Ilmu, Yogyakarta
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, 2006, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta

Priyatno, Duwi, 2010, *Paham Analisis Statistik Data Dengan SPSS*, Mediakom, Yogyakarta

Ratih, Hurriyati, 2010. *Bauran Pemasaran Dan Loyalitas Konsumen*. Alfabeta, Bandung

Riduwan. 2011. *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru-Karyawan dan Peneliti Pemula*. Bandung : Alfabeta

Santoso, Singgih, 2013, *Menguasai SPSS 21 Di Era Informasi*, Penerbit PT. Elex Media Komputindo, Jakarta

Siswoyo,. 2007. *Metodologi Penelitian Bisnis Teori Dan Aplikasi*,UPT, Palembang

Sugiyono, 2010. *Statistik Untuk Penelitian*.Alfabeta. Bandung.