

# ANALISIS PENGARUH KEPUASAN PASIEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING ANTARA KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH LAHAT

Armalinda<sup>1</sup>, Indra Hartini<sup>2</sup>

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Serelo Lahat

Email : armalinda.stie@gmail.com

## ABSTRAK

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien dan Kepuasan pasien sebagai variabel intervening antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien Rumah Sakit Umum Daerah Lahat. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan teknik analisis jalur (path analysis) dan pengujian hipotesis menggunakan uji F, uji t dan koefisien determinasi, sehingga akan dapat melihat pengaruh secara linier antara dua atau lebih variabel independent dengan variabel dependent.*

*Hasil analisis jalur diperoleh total pengaruh langsung dan tidak langsung antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien yang dimediasi oleh kepuasan menghasilkan total kontribusi sebesar 42,15% sedangkan total pengaruh langsung antara kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien yang dimediasi oleh kualitas pelayanan adalah 10,35%. Jadi jika di akumulasikan total pengaruh yang dapat diberikan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien baik secara langsung maupun tidak langsung dalam mempengaruhi loyalitas pasien menggunakan jasa Rumah Sakit Umum Daerah Lahat mencapai 52,5% sedangkan sisanya 47,5% lagi dijelaskan oleh variabel lain yang tidak digunakan didalam penelitian ini.*

**Kata Kunci** : *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien dan Loyalitas Pasien*

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Kondisi persaingan industri jasa kesehatan saat ini sangat ketat. Hal ini disebabkan semakin banyaknya jumlah klinik dan rumah sakit yang ada, serta semakin banyaknya masyarakat menggunakan fasilitas rumah sakit untuk memperoleh layanan kesehatan. Salah satu upaya dalam mewujudkan Indonesia Sehat 2011, adalah meningkatkan kualitas pelayanan oleh pelaksana pelayanan kesehatan di Rumah Sakit. Rumah Sakit sebagai penyedia jasa pelayanan kesehatan, hendaknya dikelola dengan baik untuk meningkatkan

kualitas pelayanan kesehatan dan dapat memberikan kepuasan kepada pasien yang membutuhkan pelayanan kesehatan.

Rumah sakit perlu menjaga kualitas layanannya terhadap masyarakat yang membutuhkan. Rumah sakit merupakan salah satu bentuk organisasi yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan dimana salah satu upaya yang dilakukannya adalah menjadi tujuan rujukan dari pelayanan tingkat bawahnya, seperti Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas), dokter praktek swasta dan rumah sakit lainnya.

Kepuasan yang dirasakan pasien tergantung dari perseps

terhadap harapan dan kualitas pelayanan yang diberikan Rumah sakit. Apabila harapan pelanggan lebih besar dari kualitas pelayanan yang diterima maka konsumen tidak puas. Demikian pula sebaliknya, apabila harapan sama atau lebih kecil dari kualitas pelayanan yang diterima, maka pasien akan puas. Kualitas pelayanan merupakan pengukuran terhadap tingkat layanan yang diberikan atau yang disampaikan sesuai dengan harapan pelanggan.

Saat ini tingkat persaingan rumah sakit sangat tinggi. Agar rumah sakit dapat bertahan dan berkembang, pihak rumah sakit harus proaktif dan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada konsumen. Untuk mendapatkan loyalitas dari pelanggan, perusahaan sebaiknya memperhatikan beberapa faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan. Faktor pertama yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan itu sendiri dapat diartikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Rumah Sakit Umum Daerah Lahat sebagai penyedia jasa layanan kesehatan mau tidak mau harus menghadapi persaingan dengan banyak rumah sakit. Oleh karena itu, maka Rumah Sakit Umum Daerah Lahat hendaknya memperhatikan kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pasien demi terciptanya loyalitas pasien yang tinggi terhadap rumah sakit.

Dalam meningkatkan loyalitas pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Lahat peranan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien memegang peranan penting, dimana pasien akan memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan diantaranya melalui bukti fisik (letak, penampilan), empathy,

kehandalan, daya tanggap dan jaminan. Begitupun dengan kepuasan pasien dapat dipersepsikan oleh pasien melalui penilaian diantaranya kinerja, kemampuan, harapan dan administrasi pelayanan.

Berdasarkan pra survey yang penulis lakukan pada Rumah Sakit Umum Daerah Lahat, masih terdapatnya kekurangan-kekurangan yang harus perlu diperhatikan dan ditingkatkan mengingat tingginya tingkat persaingan dibidang kesehatan. Kualitas pelayanan dan kepuasan pasien memegang peranan penting terhadap loyalitas pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Lahat. Hal ini didukung oleh penelitian dalam jurnal yang berjudul Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien pengguna BPJS dengan Kepuasan Pasien sebagai variabel intervening, hasil karya Ritna Rahmawati Dewi (2016). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien begitupun juga dengan kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien.

Berdasarkan latar belakang dan penelitian terdahulu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Pengaruh Kepuasan Pasien sebagai variabel intervening antara Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien Rumah Sakit Umum Daerah Lahat”**.

## 1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis paparkan sebelumnya, maka perumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah Lahat?
2. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien Rumah Sakit

- Umum Daerah Lahat?
3. Apakah kepuasan pasien dapat menjadi variabel *intervening* antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien Rumah Sakit Umum Daerah Lahat?

### 1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang ditetapkan sebelumnya, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah Lahat
2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien Rumah Sakit Umum Daerah Lahat
3. Kepuasan pasien sebagai variabel *intervening* antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien Rumah Sakit Umum Daerah Lahat.

## II. Tinjauan Pustaka

### 2.1. Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang penulis lakukan yaitu dalam jurnal penelitian yang dilakukan oleh Ritna Rahmawati Dewi (2016) dengan judul Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien pengguna BPJS dengan kepuasan pasien sebagai variabel *intervening*. Alat analisis data menggunakan analisis jalur. Hasil yang diperoleh 1) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, 2) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien, 3) kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien.

### 2.2. Landasan Teori

#### A. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah sebagai alat ukur seberapa bagus

tingkat pelayanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan (Chandra, 2013:180).

#### B. Kepuasan Pasien

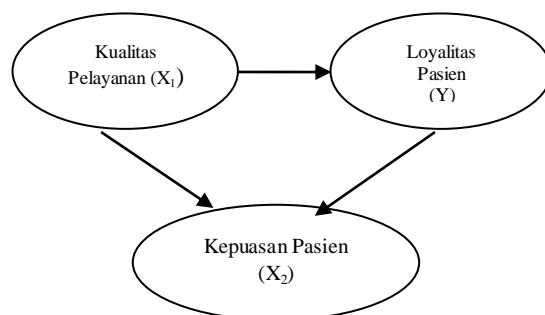
Kepuasan pasien adalah merupakan nilai subyektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. yang tetap ada dasar obyektifnya, artinya walaupun penilaian itu didasari oleh pengalaman masa lalu, pendidikan, situasi psikis waktu itu dan pengaruh lingkungan waktu itu, tetapi tetap kan didasari oleh kebenaran dan kenyataan obyektif yang ada (Sabarguna, 2014:12).

#### C. Loyalitas Pasien

Loyalitas pasien dapat didefinisikan sebagai suatu kesetiaan pelanggan yang ditunjukkan dengan perilaku pembelian teratur yang dalam waktu yang panjang melalui serangkaian keputusan-keputusan pelanggan (Griffin, 2013:45).

### 2.3. Kerangka Konseptual

Sebagai pedoman menganalisa dan membahas rumusan masalah yang akan dilakukan bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara variabel-variabel yang akan diteliti, maka dapat ditetapkan kerangka pemikiran penelitian seperti gambar dibawah ini.



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

### 2.4. Hipotesis

Berdasarkan landasan teori dan temuan penelitian terdahulu maka dirumuskan hipotesa penelitian yaitu:

H<sub>1</sub> : Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap

kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah Lahat

H<sub>2</sub> : Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien Rumah Sakit Umum Daerah Lahat

H<sub>3</sub> : Kepuasan pasien dapat menjadi variabel *intervening* antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien Rumah Sakit Umum Daerah Lahat

### III. METODE PENELITIAN

#### 3.1. Jenis Penelitian

Desain penelitian yang digunakan adalah desain kausal. Desain ini berguna untuk menganalisis hubungan- hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya. Sedangkan jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode penelitian kuantitatif dengan alat statistik inferensial yang bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan tujuan untuk mendeskripsikan hasil penelitian yang hanya terbatas pada menyajikan data dalam bentuk tabel, diagram, grafik dan besaran lainnya.

#### 3.2. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Rumah Sakit Umum Daerah Lahat pada pasien rawat inap kelas III. Waktu penelitian dari bulan April sampai dengan bulan Juni tahun 2020.

#### 3.3. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah pasien rawat inap kelas III yang berobat pada Rumah Sakit Umum Daerah Lahat. Penarikan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan yang dirujuk dari Sugiyono (2014:115) yang menyatakan bahwa untuk menentukan sampel dari populasi yang tidak diketahui adalah

10-20 kali jumlah variabel penelitian. Dari pertimbangan tersebut maka penulis menetapkan jumlah sampel dengan ketentuan  $20 \times 3$  variabel yaitu 60 responden. Dengan demikian sampel dari penelitian ini adalah 60 orang pasien. Menggunakan tehnik *accidental sampling*.

#### 3.4. Skala Pengukuran Variabel

Dalam penelitian ini setiap pertanyaan dari angket skala likert tersebut mempunyai 5 alternatif jawaban mempunyai bobot, yaitu :

- Jawaban SS (sangat setuju) = 5
- Jawaban S (setuju) = 4
- Jawaban KS (kurang setuju) = 3
- Jawaban TS (tidak setuju) = 2
- Jawaban STS = 1

#### 3.5. Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevaliditan atau ketepatan suatu instrument. Validitas menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Jika  $r_{xy} > r_{tabel}$  signifikan 5% berarti item dinyatakan valid. Sebaliknya jika  $r_{xy} < r_{tabel}$  maka butir soal tidak valid sekaligus tidak memiliki persyaratan.

#### 3.6. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah suatu instrument yang cukup dapat dipercaya untuk dapat digunakan sebagai pengumpul data karena instrument tersebut sudah baik. Dikatakan reliabilitas jika antara korelasi yang diperoleh  $> r$  tabel taraf signifikan 5%. Dikatakan tidak reliabel jika angka korelasi  $< r$  tabel pengujian.

#### 3.7. Uji Prasyarat Analisis

Uji normalitas dilakukan dengan maksud memeriksa apakah data yang berasal dari populasi yang terdistribusi normal atau tidak. Tujuan uji normalitas data ini adalah untuk memeriksa/ mengetahui

apakah data populasi berdistribusi normal. Pedoman yang dipakai dalam uji normalitas ini adalah menggunakan uji Kolmogorov Smirnov yaitu:

- Jika nilai signifikansi  $> \alpha$  ( $\alpha$ ) distribusi adalah normal
- Jika nilai signifikansi  $< \alpha$  ( $\alpha$ ), distribusi adalah tidak normal.

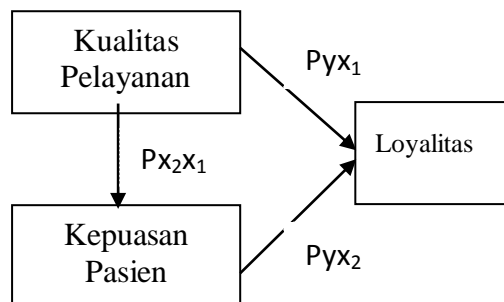
### 3.9. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis ini bermaksud untuk menggambarkan karakteristik masing-masing variabel penelitian. Dengan cara menyajikan data kedalam tabel distribusi frekuensi, menghitung nilai rata-rata, skortotal, dan tingkat pencapaian responden (TCR) serta menginterpretasikannya.

### 3.10. Analisis Statistik Inferensial

#### 1. Model Analisis Jalur

Pada penelitian ini analisis jalur/path analysis digunakan yaitu untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien Rumah Sakit Umum Daerah Lahat. Model penelitian yang dapat dijadikan pedoman analisis jalur adalah:



Gambar 3.1 Bagan Analisis Jalur

#### 2. Menentukan Koefisien Jalur

Menentukan koefisien jalur, yaitu besarnya pengaruh variabel penyebab dan variabel akibat (Sitepu, 1994) dengan menghitung koefisien jalur.

### 3. Pengujian Hipotesis

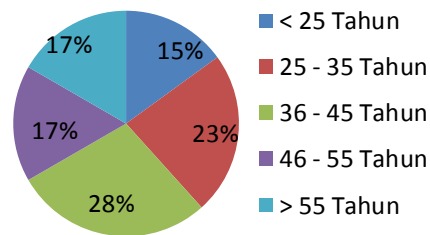
Selanjutnya dilakukan pengujian signifikan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dengan menggunakan kaedah uji F dan uji t, dimana penerapan uji F digunakan untuk mengetahui signifikan pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat, sedangkan uji t penerapannya digunakan untuk mengetahui signifikan pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat.

## IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### 4.1. Deskripsi Data Responden

#### 1. Karakteristik Responden berdasarkan tingkat usia

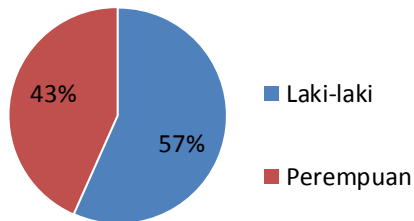
Gambar 1. Profil Responden Berdasarkan Usia



Pada diagram 1. terlihat bahwa pasien yang menggunakan jasa Rumah Sakit Umum Daerah Lahat didominasi oleh usia dewasa yaitu berada dalam tingkatan usia 36–45 tahun yaitu berjumlah 17 orang responden dengan persentase 28%. Didalam survey lapangan yang telah dilakukan juga terlihat sejumlah responden yang memiliki tingkatan usia antara 25 – 35 tahun yaitu berjumlah 14 orang dengan persentase 23%. Responden terbanyak ketiga adalah berusia antara 46 – 55 tahun dan berusia diatas 55 tahun masing-masingnya berjumlah 10 orang pasien dengan persentase 17% sedangkan 9 orang responden lainnya berusia dibawah 25 tahun memiliki persentase terendah sebesar 15%.

## 2. Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin

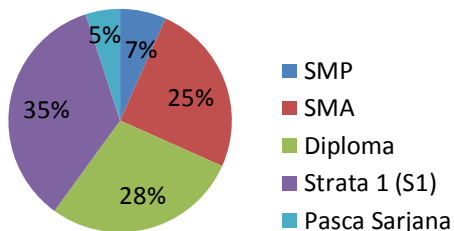
Gambar 2. Berdasarkan Jenis Kelamin



Pada diagram 2 terlihat sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki yaitu berjumlah 34 orang dengan persentase 57% sedangkan sisanya 26 orang responden lagi berjenis kelamin perempuan dengan persentase 43%. Jadi dapat disimpulkan responden laki-laki lebih rentan untuk menderita berbagai penyakit atau pun berisiko terindikasi berbagai masalah yang berhubungan dengan kesehatan.

## 3. Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan

Gambar 3. Berdasarkan Pendidikan



Pada diagram 3. terlihat sebagian besar responden memiliki tingkatan pendidikan formal setingkat Strata 1 atau sarjana yaitu berjumlah 21 orang dengan persentase 35% sedangkan sisanya 3 orang responden telah memiliki pendidikan formal dengan jenjang Strata 2 atau pascasarjana dengan persentase 5%.

### 4.2. Teknik Pengujian Instrument

#### 1. Uji Validitas

Tabel 1.  
Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )

Instrume	r Hitung	r Tabel	Keterangan
P1	0,634	0,254	Valid
P2	0,435		Valid
P3	0,639		Valid
P4	0,551		Valid
P5	0,605		Valid
P6	0,618		Valid
P7	0,466		Valid
P8	0,458		Valid
P9	0,694		Valid
P10	0,687		Valid

Sumber: Data primer diolah, 2020

Tabel 2.  
Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien ( $X_2$ )

Instrumen	r Hitung	r Tabel	Keterangan
P1	0,572	0,254	Valid
P2	0,632		Valid
P3	0,621		Valid
P4	0,723		Valid
P5	0,524		Valid
P6	0,417		Valid
P7	0,630		Valid
P8	0,609		Valid
P9	0,557		Valid
P10	0,550		Valid

Sumber: Data primer diolah, 2020

Tabel 3.  
Uji Validitas Variabel Loyalitas Pasien (Y)

Instrumen	r Hitung	r Tabel	Keterangan
P1	0,401	0,254	Valid
P2	0,633		Valid
P3	0,701		Valid
P4	0,513		Valid
P5	0,575		Valid
P6	0,361		Valid
P7	0,606		Valid
P8	0,403		Valid
P9	0,590		Valid
P10	0,667		Valid

Sumber: Data primer diolah, 2020

Nilai r tabel untuk sampel pada taraf signifikan 5% adalah 0,254. Pada uji validitas yang dilakukan menunjukkan bahwa semua butir pertanyaan 1 sampai 10 adalah valid, karena nilai  $r_{xy} > 0,254$ . Dengan demikian alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini sesuai untuk mengukur tingkat Kualitas Pelayanan,

Kepuasan Pasien dan Loyalitas Pasien.

## 2. Uji Reliabilitas

**Tabel 4.**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Nilai Alpha	Nunnally	Status
Kualitas Pelayanan	0,782	0,60	Reliabel
Kepuasan Pasien	0,784	0,60	Reliabel
Loyalitas Pasien	0,735	0,60	Reliabel

Sumber: Data primer diolah, 2020

Dari tabel tersebut diatas, dapat disimpulkan bahwa nilai *alpha cronbach's* variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan variabel Kepuasan Pasien ( $X_2$ ) terhadap variabel Loyalitas Pasien ( $Y$ ) yang diperoleh lebih besar dari 0,60, maka dapat disimpulkan bahwa instrumen untuk variabel nilai Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien dan Loyalitas Pasien adalah *reliabel* atau terpercaya.

## 4.3. Uji Prasyarat Analisis

**Tabel 5.**

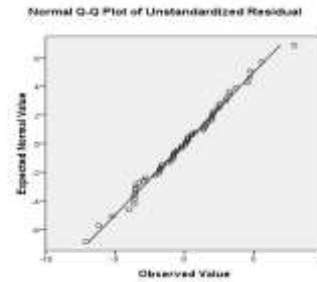
**Hasil Uji Normalitas**

Variabel	Z	Sig.	Status
Unstandardized Residual	0,440	0,990	Data Berdistribusi Normal

Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan tabel 5, dengan membandingkan nilai  $p$  yang diperoleh dengan taraf signifikan 5%, apabila nilai  $p > 0,05$ , maka data berdistribusi normal. Nilai probabilitas ( $p$ ) menunjukkan angka sebesar 0,990 dengan taraf signifikan 0,05. Dengan demikian data tersebut berdistribusi normal, karena  $p > 0,05$ .

**Gambar 4. Grafik P-P plot**



Sumber : Hasil Pengolahan data

Berdasarkan grafik diatas dapat disimpulkan bahwa Loyalitas Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah Lahat berdistribusi secara normal dan dapat digunakan dalam penelitian karena titik-titik pada gambar mengikuti garis miring, menyebar dan tidak bertumpuk dalam satu tempat.

## 4.4. Pengujian Hipotesis

### 1. Pengujian Hipotesis I

**Tabel 6.**

**Hasil Pengujian Hipotesis I**

Keterangan	Standardized Coefisien	Sig.	Alpha	Kesimpulan
(Constant)	24,046	-	-	-
Kualitas pelayanan	0,403	0,000	0,05	Signifikan

$R^2 = 0,562$

Hasil tersebut memperlihatkan bahwa nilai signifikan sebesar  $0,000 < \alpha 0,05$  maka keputusannya adalah  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rumah sakit umum daerah Lahat ( $H_1$  diterima).

### 2. Pengujian Hipotesis II dan III

**Tabel 7.**

### Hasil Pengujian Hipotesis II dan III

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	8.057	4.257		1.892	.064
Kualitas Pelayanan	.572	.094	.606	6.073	.000
Kepuasan Pasien	.221	.099	.223	2.239	.029

a. Dependent Variable: Loyalitas Pasien

Sumber: Data primer diolah, 2020

Memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien menggunakan Rumah Sakit Umum Daerah Lahat. Pada tahapan pengolahan data juga diperoleh nilai koefisien jalur dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien menggunakan jasa Rumah Sakit Umum Daerah Lahat.

### 3. Uji F-statistik

Tabel 8.  
Hasil Analisis Varians

Keterangan	Sig	Alpha	Kesimpulan
Kualitas Pelayanan dan Kepuasan	0,000	0,05	Signifikan

Sumber : Hasil Pengolahan data SPSS, 2020

Berdasarkan tabel terlihat bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien menggunakan jasa Rumah Sakit Umum Daerah Lahat.

### 4. Analisis Jalur (Path Analysis)

Tabel 9.  
Ringkasan Interpretasi

No	Keterangan	%	%
1	Pengaruh X <sub>1</sub> terhadap Y	36,70	
2	Pengaruh X <sub>1</sub> terhadap Y melalui X <sub>2</sub>	5,45	
	Total Pengaruh X <sub>1</sub> terhadap Y		42,15
3	Pengaruh X <sub>2</sub> terhadap Y	4,90	
4	Pengaruh X <sub>2</sub> terhadap Y melalui X <sub>1</sub>	5,45	
	Total Pengaruh X <sub>2</sub> terhadap Y		0,35
	Total Pengaruh X <sub>1</sub> dan X <sub>2</sub> terhadap Y	52,5	
	Total pengaruh variabel lain terhadap Y	47,5	47,5
	Total	100	100

Sumber : Hasil Pengolahan data SPSS, 2020

Berdasarkan tabel terlihat bahwa total pengaruh langsung dan tidak langsung antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien yang dimediasi oleh kepuasan menghasilkan total kontribusi sebesar 42,15% sedangkan total pengaruh langsung antara kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien yang dimediasi oleh kualitas pelayanan adalah 10,35%. Jadi jika di akumulasikan total pengaruh yang dapat diberikan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien baik secara langsung maupun tidak langsung dalam mempengaruhi loyalitas pasien menggunakan jasa Rumah Sakit Umum Daerah Lahat mencapai 52,5% sedangkan sisanya 47,5% lagi dijelaskan oleh variabel lain yang tidak digunakan didalam penelitian ini.

### 4.2. Pembahasan

#### 1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (H<sub>1</sub>)

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pertama ditemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dalam menggunakan jasa Rumah Sakit Umum Daerah Lahat, hasil yang diperoleh diperkuat dengan nilai koefisien regresi bertanda



positif, temuan tersebut menandakan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan maka akan semakin meningkatkan kepuasan pasien dalam menggunakan jasa Rumah Sakit Umum Daerah Lahat

## **2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien (H<sub>2</sub>)**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis kedua ditemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien dalam menggunakan jasa Rumah Sakit Umum Daerah Lahat.

## **3. Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien**

Berdasarkan hasil pengolahan data terlihat bahwa kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien menggunakan jasa Rumah Sakit Umum Daerah Lahat, didalam tahapan pengujian terlihat bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan pasien akan semakin meningkatkan loyalitas pasien dalam menggunakan jasa rumah sakit Umum Daerah Lahat.

## **4. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien**

Berdasarkan hasil pengolahan data ditemukan secara bersama-sama kualitas pelayanan dan kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien.

## **5. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien yang di Mediasi Oleh Kepuasan Pasien (H<sub>3</sub>)**

Berdasarkan analisis jalur yang telah dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien yang dimediasi oleh kepuasan pasien, terlihat bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap loyalitas pasien

yang dimediasi oleh kepuasan pasien

## **V. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **5.1. Kesimpulan**

Kesimpulan penting yang merupakan inti dari hasil dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dalam menggunakan jasa Rumah Sakit Umum Daerah Lahat (H<sub>1</sub>diterima).
2. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien dalam menggunakan jasa Rumah Sakit Umum Daerah Lahat (H<sub>2</sub>diterima).
3. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien yang dimediasi oleh kepuasan pasien dalam menggunakan jasa rumah sakit Umum Daerah Lahat (H<sub>3</sub>diterima).

### **5.2. Saran**

1. Manajemen Rumah Sakit Umum Daerah Lahat disarankan untuk berupaya terus menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan yang akan mereka berikan kepada pasien, seperti lebih selektif didalam menyeleksi calon tenaga medis, atau memberikan pelatihan yang berhubungan dengan kiat pelayanan
2. Manajemen Rumah Sakit Umum Daerah Lahat diharapkan juga meningkatkan kualitas birokrasi didalam rumah sakit seperti prosedur registrasi

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Chandra. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Cetakan Pertama. Amara Books. Yogyakarta.

Gerson,. 2014. *Perilaku Pengguna Jasa* : Edisi ketujuh, Prentice Hall/Indeks

Griffin. 2013. *Customer Loyalty : Menumbuhkan Dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan* (Terjemahan). Erlangga, Jakarta

Karundeng. 2013, *Azas-azaz Marketing*, Liberty, Yogyakarta

Marconi. 2016. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kedua, Yogyakarta : Penerbit Andi.

Sabarguna. 2014, *Azas-azaz Marketing*, Liberty, Yogyakarta

Sugiyono, 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Penerbit Alfabeta Bandung