

The Influence of Image and Service Quality on Patient Satisfaction and Retention at the Regional General Hospital of Makassar City

Pengaruh Citra dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Minat Kembali Pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar

¹Khadijah Fauzi Basalamah, Reza Aril Ahri, Muh.Multazam

Program Studi Magister Kesehatan , Universitas Muslim Indonesia

ARTICLE INFO Received:

2021-July-20 Accepted:

2021-September-22

Keywords:

Image, Service Quality,
Satisfaction Return Interest

Kata Kunci:

Citra, Kualitas Layanan, Kepuasan
Minat Kembali.

Correspondence:

Khadijah Fauzi Basalamah

Email: khadibasalamah96@gmail.com

ABSTRACT

Background: Some patients complained about the response from the hospital staff, the waiting time for services was quite long, then some patients also turned out to be reconsidering using the Makassar City Hospital as an option for treatment. This of course can have an impact on decreasing patient satisfaction and interest. This study was conducted to analyze the effect of image and service quality on satisfaction with the patient's interest in returning to the RSUD city of Makassar. Methods: This type of research uses an analytical observational method with a cross sectional study design. The sampling method using purposive sampling was carried out on inpatients at the Makassar City Hospital who had met the criteria. In image measurement, service quality stress, satisfaction, and interest in returning are measured using questionnaires. Results: There were 102 respondents involved in this study. Most of the respondents are in the age group of 20-30 years (36.3%), female (57.8%), have a high school education level (37.3%). The results of statistical tests show that there is an effect of service quality (0.036) on patient satisfaction, there is an influence of image (0.013), service quality (0.006), satisfaction (0.013) on patient interest in Makassar City Hospital. However, the image (0.064) has no effect on patient satisfaction at the Makassar City Hospital. Conclusion: Image, service quality, and satisfaction affect the patient's interest in returning to the RSUD city of Makassar. The most influential factor on the interest of returning patients in image RSUD city of Makassar.

ABSTRAK

Latar Belakang : Beberapa pasien mengeluhkan respon dari staf RS, waktu tunggu layanan yang cukup lama, kemudian beberapa pasien juga ternyata mempertimbangkan kembali untuk menggunakan RSUD kota Makassar sebagai pilihan untuk berobat. Hal ini tentu dapat berdampak kepada menurunnya kepuasan dan minat kembali pasien. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh citra dan kualitas layanan terhadap kepuasan dengan minat kembali pasien pada RSUD Kota Makassar. Metode: Jenis Penelitian menggunakan metode observational analitik dengan rancangan studi cross sectional. Metode pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dilakukan pada pasien rawat inap RSUD Kota Makassar yang telah memenuhi kriteria. Pada pengukuran citra, stress kualitas layanan, kepuasan, dan minat kembali ini diukur menggunakan pengisian kuisioner. Hasil : Terdapat 102 responden yang terlibat pada penelitian ini. Sebagian besar responden berada pada kelompok usia 20-30 tahun (36.3%), berjenis kelamin perempuan (57.8%), memiliki tingkat pendidikan SMA (37.3%). Hasil uji statistik menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas layanan (0.036) terhadap kepuasan pasien, terdapat pengaruh citra (0.013), kualitas layanan (0.006), kepuasan (0.013) terhadap minat kembali pasien di RSUD Kota Makassar. Namun citra (0,064) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien di RSUD Kota Makassar. Kesimpulan : Citra, Kualitas layanan, dan Kepuasan mempengaruhi minat kembali pasien di RSUD Kota Makassar. Faktor yang paling berpengaruh terhadap Minat kembali pasien di RSUD Kota Makassar adalah Citra

PENDAHULUAN

Rumah Sakit merupakan fasilitas layanan kesehatan yang terintegrasi, seiring dengan pertumbuhan serta perubahan konsep Medis diharapkan Rumah sakit juga ikut melakukan perubahan dengan terus mengedepankan sistem pelayanan kepada Pasien. Salah satu indikator dalam mengukur pelayanan penyedia layanan kesehatan yakni kepuasan pelanggan sehingga kepuasan pelanggan juga harus terus ditingkatkan dalam menjawab persaingan yang semakin kompetitif. (1)

Penelitian lainya di India mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan dapat terwujud jika penyedia layanan, kualitas fasilitas dapat ditingkatkan sehingga diyakini berpengaruh positif pada kepuasan pelanggan.(2) Perkembangan Rumah sakit di Indonesia terus mengalami peningkatan, baik dari sisi pelayanan maupun jumlah secara kuantitas, ini tidak terlepas dari permintaan pasien sebagaikonsumen untuk dilayani semaksimal dan sebaik mungkin. Kepuasan pelanggan harus diperlakukan sebagai variable strategis dalam meningkatkan loyalitas pelanggan sehingga hal ini tidak boleh dipandang sebelah mata. (3) sejalan dengan itu penelitian Di Yordania menyebutkan bahwa pelayanan fasilitas kesehatan sangat berpengaruh pada kepuasan pelanggan, dengan kata lain semakin baik pelayanan Rumah sakit maka kepuasan pelangganya juga semakin baik begitupun sebaliknya. (4) kepuasan pelanggan ini digambarkan sebagai suatu sikap penilaian seseorang terhadap pelayanan yang diberikan oleh layanan kesehatan. (5) kepuasan pelanggan ini juga di ibaratkan sebagai umpan balik pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya. (6)

Salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan yakni citra Rumah sakit, citra merupakan asset yang tidak terwujud (*intangibile assets*) yang berharga dari perusahaan. Citra yang baik akan meningkatkan kepuasan pelanggan, kualitas layanan, niat kembali dan loyalitas. (7) Citra Rumah sakit di Uji dalam penelitian Wu dan ditemukan bahwa citra Rumah sakit dengan loyalitas pasien melalui peningkatan layanan dan kepuasan pasien. Di RSUD Kota Makassar terdapat beberapa permasalahan mengenai citra dan dan kualitas pelayanan berdasarkan hasil observasi peneliti, seteahl melakukan survey dan wawancara langsung kepada Pasien, ternyata banyak yang mengeluhkan respon pelayanan staf Rumah sakit yang lambat, waktu tunggu yang cukup lama sehingga beberapa dari mereka mempertimbangkan kembali untuk menggunakan jasa Rumah sakit. Berdasarkan permasalahan tersebut maka perlu dilakukan pengkajian mengenai pengaruh citra dan kualitas layanan terhadap kepuasan dan minat kembali di RSUD Kota Makassar.

METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian observasional dengan pendekatan *cross sectional*. Design penelitian menggunakan cara survey untuk melihat pengaruh citra dan kualitas layanan terhadap kepuasan kerja dengan minat kembali pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar. Penelitian ini dilakukan di RSUD Kota Makassar mulai dari bulan februari sampai juni tahun 2021.

Instrumen penelitian yang digunakan adalah Kuesioner dengan objek penelitian perawat di RSUD Kota Makassar dengan skala pengukuran variabel bebas dan terikat menggunakan skala likert. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang berkunjung di unit rawat inap RSUD Kota Makassar sebanyak 138 orang. Sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin didapatkan besar sampel 102 orang yang kemudian teknik sampling yang digunakan adalah *accidental sampling*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Karakteristik Responden

Analisis Univariat

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Jumlah	
	n	%
Umur		
25-30 Tahun	37	36.3
31-40 Tahun	35	34.3
41-50 Tahun	24	23.5
> 50 Tahun	6	5.9
Jenis Kelamin		
Laki laki	43	42.2
Perempuan	59	57.8
Pendidikan		
SMP	16	15.7
SMA	38	37.3
DIII	18	17.6
SI	30	29.4

Sumber Data Primer 2021

Tabel 1 tentang karakteristik pasien di RSUD Kota Makassar didapatkan umur responden terbanyak di usia 20-30 tahun (36.3%), lebih dari setengah responden berjenis kelamin perempuan (57.8%) dan Pendidikan responden terbanyak SMA (37.3%).

Analisis Bivariat

Tabel 2. Hubungan Citra Layanan, Kualitas Layanan dan Kepuasan Pasien dengan Minat Kembali Pasien di RSUD Kota Makassar

Variabel	Minat Kembali Pasien	
	r	p
Citra Layanan	0.413	0.000
Kualitas Layanan	0.578	0.000
Kepuasan Pasien	0.296	0.013

Sumber Data Primer 2021

Tabel 2 menunjukkan ada hubungan Citra layanan dengan Minat Kembali pasien di RSUD Kota Makassar (r:0.413; p:0.000), ada hubungan kualitas layanan dengan Minat Kembali pasien di RSUD Kota Makassar (r:0.578; p:0.000), dan ada hubungan kepuasan Pasien dengan Minat Kembali pasien di RSUD Kota Makassar (r:0.296; p:0.000).

Analisis Multivariat

Tabel 3. Faktor yang Paling Berhubungan dengan Minat Kembali Pasien Di RSUD Kota Makassar

Step	Variabel	B	Sig	Exp(B)
	Constant	5.921	0.067	1.855
	Citra Layanan	0.383	0.000	6.139
	Kualitas Layanan	0.192	0.006	2.785
	Kepuasan Pasien	0.143	0.013	2.528

Sumber Data Primer 2021

Tabel 3 menunjukkan setelah dilakukan analisis logistic regresi terhadap 3 variabel independent menunjukkan bahwa dari tiga variabel independent, yang paling berhubungan adalah kualitas layanan.

Tabel 4. Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung

Keterangan	Simbol	Nilai Koefisien
Pengaruh langsung citra layanan terhadap kepuasan pasien	X1 → Y1	0.193
Pengaruh langsung kualitas layanan terhadap kepuasan pasien	X2 → Y1	0.208
Pengaruh langsung citra layanan terhadap minat kembali pasien	X1 → Y2	0.226
Pengaruh langsung kualitas layanan terhadap minat kembali pasien	X2 → Y2	0.489
Pengaruh langsung kepuasan pasien terhadap minat kembali pasien	Y1 → Y2	0.197
Pengaruh tidak langsung citra layanan terhadap minat kembali pasien	X1 Y1 Y2	0.038
Pengaruh tidak langsung kualitas layanan terhadap minat kembali pasien	X2 Y1 Y2	0.041

Sumber : Data Primer, Tahun 2021

Berdasarkan tabel di atas, maka pengujian hipotesis pada penelitian ini, pengaruh langsung citra layanan terhadap kepuasan pasien dapat dilihat dengan koefisien sebesar 0.193 dengan nilai signifikansi 0.064. Artinya nilai koefisien bernilai positif dan mempunyai signifikansi $0.241 > 0.05$. Koefisien tersebut menunjukkan bahwa citra layanan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pasien. Ini berarti bahwa jika citra layanan meningkat tidak ikut meningkatkan kepuasan pasien. Sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa citra layanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di RSUD Kota Makassar **ditolak**.

Pengaruh langsung kualitas layanan terhadap kepuasan pasien dapat dilihat dengan koefisien sebesar 0.208 dengan nilai signifikansi 0.036. Artinya nilai koefisien bernilai positif dan mempunyai signifikansi $0.036 < 0.05$. Koefisien tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Ini berarti bahwa jika kualitas layanan meningkat akan meningkatkan kepuasan pasien. Sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di RSUD Kota Makassar **diterima**.

Pengaruh langsung citra layanan terhadap minat kembali pasien dapat dilihat dengan koefisien sebesar 0.226 dengan nilai signifikansi 0.006. Artinya nilai koefisien bernilai positif dan mempunyai signifikansi $0.006 < 0.05$. Koefisien tersebut menunjukkan bahwa citra layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat kembali pasien. Ini berarti bahwa jika citra layanan meningkat akan meningkatkan minat kembali pasien. Sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa citra layanan berpengaruh terhadap minat kembali pasien di RSUD Kota Makassar **diterima**.

Pengaruh langsung kualitas layanan terhadap minat kembali pasien dapat dilihat dengan koefisien sebesar 0.489 dengan nilai signifikansi 0.006. Artinya nilai koefisien bernilai positif dan mempunyai signifikansi $0.000 < 0.05$. Koefisien tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat

kembali pasien. Ini berarti bahwa jika kualitas layanan meningkat akan meningkatkan minat kembali pasien. Sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap minat kembali pasien di RSUD Kota Makassar **diterima**.

Pengaruh langsung kepuasan pasien terhadap minat kembali pasien dapat dilihat dengan koefisien sebesar 0.197 dengan nilai signifikansi 0.013. Artinya nilai koefisien bernilai positif dan mempunyai signifikansi $0.013 < 0.05$. Koefisien tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat kembali pasien. Ini berarti bahwa jika kepuasan pasien meningkat akan meningkatkan minat kembali pasien. Sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa kepuasan pasien berpengaruh terhadap minat kembali pasien di RSUD Kota Makassar **diterima**.

Pengaruh tidak langsung citra layanan terhadap minat kembali pasien melalui kepuasan pasien diperoleh nilai koefisien variabel eksogen dan variabel intervening yaitu 0.193 dan 0.197. Nilai besar pengaruh tidak langsung citra layanan terhadap minat kembali pasien melalui kepuasan pasien diperoleh dari hasil perkalian nilai beta koefisien citra layanan (X1) terhadap kepuasan pasien (Y1) yaitu 0.193 dengan nilai koefisien minat kembali pasien (Y2) yaitu $0.197 = 0.038$. dengan demikian terdapat pengaruh tidak langsung citra layanan terhadap minat kembali pasien melalui kepuasan pasien sehingga **hipotesis diterima**.

Pengaruh tidak langsung kualitas layanan terhadap minat kembali pasien melalui kepuasan pasien diperoleh nilai koefisien variabel eksogen dan variabel intervening yaitu 0.208 dan 0.197. Nilai besar pengaruh tidak langsung kualitas layanan terhadap minat kembali pasien melalui kepuasan pasien diperoleh dari hasil perkalian nilai beta koefisien kualitas layanan (X2) terhadap kepuasan pasien (Y1) yaitu 0.208 dengan nilai koefisien minat kembali pasien (Y2) yaitu $0.197 = 0.041$. dengan demikian terdapat pengaruh tidak langsung citra layanan terhadap minat kembali pasien melalui kepuasan pasien sehingga **hipotesis diterima**.

Berdasarkan hasil skema sebagaimana disajikan, diperoleh juga pengaruh total (*total effect*), variabel independen yaitu citra layanan dan kualitas layanan terhadap minat kembali pasien. Pengaruh total citra layanan terhadap minat kembali pasien adalah sebesar pengaruh langsung ditambah pengaruh tidak langsung yaitu: $(0.226) + (0.038) = 0.264$. Ini mengindikasikan bahwa citra layanan yang meningkat dapat meningkatkan minat kembali pasien melalui penggabungan pengaruh langsung maupun tidak langsung sebesar 0.264.

Pengaruh total kualitas layanan terhadap minat kembali pasien adalah sebesar pengaruh langsung ditambah pengaruh tidak langsung yaitu: $(0.489) + (0.041) = 0.530$. Ini mengindikasikan bahwa kualitas layanan yang meningkat dapat meningkatkan minat kembali pasien melalui penggabungan pengaruh langsung maupun tidak langsung sebesar 0.530. Pengaruh total kepuasan pasien terhadap minat kembali pasien sebesar 0.197. Ini mengindikasikan bahwa kepuasan pasien yang meningkat dapat meningkatkan minat kembali pasien sebesar 0.197.

PEMBAHASAN

Pengaruh Citra Layanan Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Kota Makassar

Berdasarkan hasil uji statistik diperoleh pengaruh langsung citra layanan terhadap kepuasan pasien dapat dilihat dengan koefisien sebesar 0.193 dengan nilai signifikansi 0.064. Artinya nilai koefisien bernilai positif dan mempunyai signifikansi $0.064 > 0.05$. Koefisien tersebut menunjukkan bahwa citra layanan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pasien. Ini berarti bahwa jika citra layanan meningkat tidak ikut meningkatkan kepuasan pasien. Sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa citra layanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di RSUD Kota Makassar ditolak.

Pada penelitian ini kami mendapatkan bahwa peningkatan citra layanan tidak diikuti oleh meningkatnya kepuasan pasien. Hal ini mungkin saja disebabkan oleh karena citra layanan merupakan sesuatu yang berasal dari luar pasien (faktor ekstrinsik), berbeda dengan kepuasan pasien yang merupakan sesuatu yang dirasakan oleh pasien itu sendiri (faktor intrinsik). Citra rumah sakit yang baik tentu membuat pasien memiliki ekspektasi tersendiri (pada umumnya ekspektasi pasien akan tinggi) terhadap pelayanan yang akan diterimanya. Namun, ada

kemungkinan bahwa pelayanan yang diterima pasien tidak sesuai dengan ekspektasinya yang akhirnya mempengaruhi kepuasannya terhadap layanan rumah sakit.

Secara teori juga dijelaskan. Citra perusahaan merupakan persepsi masyarakat terhadap perusahaan atau produk perusahaan.(8) Persepsi masyarakat terhadap pelayanan rumah sakit PKU Muhammadiyah Gamping terbentuk dalam benak pelanggan, karena berbagai pengetahuan dan informasi yang diterima dari berbagai sumber. Informasi yang sama dan berulang dari berbagai pihak, akan mempengaruhi penilaian pelanggan sehingga akan membentuk persepsi dalam benak pelanggan tentang RSUD Kota Makassar.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian sebelumnya Nurullah, yang menyatakan citra merupakan anteseden kepuasan pasien. Karenanya, citra poliklinik eksekutif rumah sakit daerah dr. Soebandi yang positif cenderung mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Semakin baik citra suatu produk, maka semakin tinggi kepuasan yang akan diterima oleh pasien.(9) Penelitian lain juga Da Silva et al tidak sejalan yang menyatakan bahwa citra berhubungan dengan kepuasan pasien. Atas dasar pengalaman yang telah dimiliki konsumen (pasien), mereka akan memberikan penilaian dan evaluasi seluruh kinerja layanan rumah sakit. Berdasarkan perbandingan kualitas harapan dengan kualitas kinerja layanan, maka pasien akan memberikan emosi positif atau emosi negatif bahkan emosi yang netral, bergantung pada apakah harapan-harapan pasien tersebut terpenuhi. Dengan menciptakan citra yang kuat pada produk akan memberikan kepuasan konsumen.(10)

Citra merupakan aset tidak berwujud yang berharga dari perusahaan. Citra perusahaan yang baik adalah aset bagi kebanyakan perusahaan, karena citra dapat berdampak pada persepsi akan nilai, kualitas, dan kepuasan. Citra positif memungkinkan sebuah rumah sakit untuk mendapatkan nilai reputasi dan keunggulan kompetitif.(11) Menurut Istijanto yang dikutip dalam Yunida, rumah sakit yang memiliki citra atau reputasi yang baik akan mendorong konsumen membeli produk yang ditawarkan, mempertinggi kemampuan bersaing, mendorong semangat kerja karyawan, dan meningkatkan loyalitas pelanggan.(11)

Keberhasilan rumah sakit membentuk citra layanan dipengaruhi oleh beberapa faktor, misalnya: (1) sejarah rumah sakit; (2) kelengkapan sarana dan prasarana; serta (3) keberhasilan dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Citra tersebut muncul berdasarkan pencerahan dan informasi-informasi yang diterima seseorang terhadap suatu objek. Citra rumah sakit berdampak pada sikap dan perilaku pasien terhadap rumah sakit dan utamanya ialah kepuasan pasien.

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Di RSUD Kota Makassar

Berdasarkan hasil uji statistik diperoleh pengaruh langsung kualitas layanan terhadap kepuasan pasien dapat dilihat dengan koefisien sebesar 0.208 dengan nilai signifikansi 0.036. Artinya nilai koefisien bernilai positif dan mempunyai signifikansi $0.036 < 0.05$. Koefisien tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Ini berarti bahwa jika kualitas layanan meningkat akan meningkatkan kepuasan pasien. Sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di RSUD Kota Makassar diterima.

Pada penelitian ini kami mendapatkan bahwa peningkatan kualitas layanan diikuti oleh meningkatnya kepuasan pasien. Hal ini mungkin saja disebabkan oleh karena kualitas layanan merupakan sesuatu yang menjadi tolak ukur tingkat kepuasan pasien. Pasien dapat menilai sendiri bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan kepadanya selama dirawat di rumah sakit. Bila kualitas pelayanan yang diberikan baik, pasien tentu akan merasakan kepuasan tersendiri. Tetapi bila kualitas pelayanan yang diterima tidak baik, maka tentu pasien tidak akan merasa puas untuk dilayani di rumah sakit tersebut.

Kepuasan pasien ini dapat tercipta melalui pelayanan yang baik oleh para tenaga medis yang ada di instansi kesehatan. Dengan demikian bila pelayanan kurang baik maka pasien yang merasa tidak puas akan mengajukan komplain pada pihak rumah sakit. Komplain yang tidak segera ditangani akan mengakibatkan menurunnya kualitas layanan itu sendiri.

Tjiptono, kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Berdasarkan definisi ini kualitas layanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan.(12)

Sesuai dengan pendapat Ardani dan Supartiningsih dalam penelitian mereka mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan WOM di RSUD Wangaya Denpasar, bahwa daya tanggap merupakan faktor dominan terhadap kepuasan pasien di RSUD Wangaya Denpasar.(13) Menurut Tjiptono, kepuasan mampu memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, serta membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan.(12)

Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Ikatan seperti ini dalam jangka panjang memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka, dengan demikian perusahaan tersebut dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan, demikian pula dalam hal pelayanan terhadap pasien. Peningkatan kualitas jasa kesehatan, kualitas pelayanan dan kepuasan pasien menjadi indikator keberhasilan penyelenggaraan pelayanan di Rumah Sakit. Karena kualitas pelayanan sangat penting sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Ada lima dimensi yang dipergunakan konsumen untuk menilai atau menentukan kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry (Simamora) yaitu, 1) Keandalan (reliability), 2) Bukti langsung (tangible), 3) Daya tanggap (responsiveness), 4) Jaminan (assurance), dan 5) Empati (emphaty).

Kualitas pelayanan pada era ini menjadi faktor penting dan menjadi salah satu kunci keunggulan kompetitif dalam dunia pemasaran. Kualitas pelayanan dapat dijadikan sebagai indikator untuk mengukur kepuasan pelanggan terhadap perusahaan. Sebagaimana hasil penelitian yang dilakukan oleh Wulanjani menemukan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien sebesar 45,0 % dan sisanya 55,0 % dipengaruhi faktor lain. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Agung Utama menemukan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan (pasien) sebesar 72,40 %, dan 27,60 % dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak teliti. Dari kedua penelitian tersebut dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan pelanggan.

Pengaruh Citra Layanan Terhadap Minat Kembali Pasien Di RSUD Kota Makassar

Berdasarkan hasil uji statistik didapatkan pengaruh langsung kualitas layanan terhadap minat kembali pasien dapat dilihat dengan koefisien sebesar 0.489 dengan nilai signifikansi 0.006. Artinya nilai koefisien bernilai positif dan mempunyai signifikansi $0.006 < 0.05$. Koefisien tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat kembali pasien. Ini berarti bahwa jika kualitas layanan meningkat akan meningkatkan minat kembali pasien. Sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap minat kembali pasien di RSUD Kota Makassar diterima.

Pada penelitian ini kami mendapatkan bahwa peningkatan kualitas layanan diikuti oleh meningkatnya minat kembali pasien. Hal ini tentu disebabkan oleh karena kualitas layanan yang baik akan memberi kenangan atau pengalaman yang baik kepada pasien. Pengalaman yang baik tersebut akan membuat pasien ingin kembali dirawat suatu rumah sakit bahkan juga merekomendasikannya kepada orang terdekatnya.

Kualitas secara umum merupakan penilaian karakteristik suatu produk atau jasa berupa performa, kehandalan, mudah digunakan, estetis, dan lain-lain. Sedangkan arti kualitas secara strategis yaitu keinginan atau kebutuhan pelanggan yang terpenuhi oleh perusahaan, dalam artian pasien sangat puas dengan kualitas layanan yang diberikan sehingga hal ini dapat membuat pasien ingin kembali lagi.

Pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit merupakan faktor yang sangat berperan sebagai dasar bagi pasien untuk memanfaatkan jasa rumah sakit. Kualitas pelayanan adalah hal yang sangat penting dalam persaingan pasar yang sangat kompetitif seperti saat ini, tetapi tidak semua pasien atau konsumen menjadikan kualitas pelayanan adalah faktor utama yang membuat pasien berkunjung kembali, salah satu faktor terbesar adalah kedekatan lokasi rumah sakit. Kesehatan adalah hal yang utama, ketika orang merasakan sakit apalagi dalam keadaan darurat yang berurusan dengan nyawa, orang akan sesegera mungkin ingin mendapatkan pelayanan kesehatan yang cepat agar tertangani oleh dokter sehingga lokasi rumah sakit yang dekat dapat menjadi faktor pertimbangan.

Menurut teori, beberapa faktor lain yang dapat membuat pasien memiliki minat kunjungan ulang adalah faktor harga. Harga adalah faktor yang penting dalam membuat keputusan pembelian, selain kualitas pelayanan adalah hal yang penting, tetapi dalam membeli atau memilih suatu layanan orang akan mempertimbangkan harga yang sesuai dengan kemampuan ekonominya. Harga layanan yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada para pelanggannya.

Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Minat Kembali Pasien Di RSUD Kota Makassar

Berdasarkan hasil uji statistik diperoleh pengaruh langsung kepuasan pasien terhadap minat kembali pasien dapat dilihat dengan koefisien sebesar 0.197 dengan nilai signifikansi 0.013. Artinya nilai koefisien bernilai positif dan mempunyai signifikansi $0.013 < 0.05$. Koefisien tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat kembali pasien. Ini berarti bahwa jika kepuasan pasien meningkat akan meningkatkan minat kembali pasien. Sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa kepuasan pasien berpengaruh terhadap minat kembali pasien di RSUD Kota Makassar **diterima**.

Pada penelitian ini kami mendapatkan bahwa peningkatan kepuasan pasien diikuti oleh meningkatnya minat kembali pasien. Kepuasan pelanggan terhadap suatu layanan akan membuat pelanggan memiliki suatu standar tertentu untuk layanan berikutnya yang akan dia terima di masa depan. Oleh sebab itu, bila pasien telah puas pada layanan sebuah rumah sakit, pasien tersebut kemungkinan besar ingin mendapatkan kualitas layanan yang sama seperti yang pernah diterima sebelumnya, dan hal inilah yang mendorong pasien untuk kembali kepada rumah sakit yang memuaskan keinginannya tersebut.

Minat untuk melakukan kunjungan berulang kali, minat berkunjung kembali atau yang disebut *revisit intention* dapat ditentukan oleh dua faktor yaitu minat berkunjung kembali yang berhubungan dengan karakteristik konsumen, termasuk daya Tarik tempat dan minat berkunjung kembali yang berhubungan dengan jasa yang diterima dan kualitas yang dirasakan konsumen.(21)

Menurut Oliver dalam Umar, kepuasan pelanggan adalah evaluasi pasca pembelian dengan penilaian persepsi apakah produk atau jasa tersebut memenuhi harapan atau tidak memenuhi harapan pra pembelian.(22) pelanggan yang merasa puas adalah pelanggan yang mendapatkan nilai tambah lebih dari penyedia layanan jasa. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang diberikan, maka pelayanan tersebut akan menjadi tidak efektif dan tidak efisien. Perusahaan penyedia layanan jasa yang menjunjung tinggi kepuasan pelanggan akan memperoleh beberapa manfaat bagi keberlangsungan layanan mereka. tingkat kepuasan pelanggan dalam jangka panjang sangat menguntungkan bagi perusahaan karena mempertahankan pelanggan lebih baik daripada mencari pelanggan baru untuk menggantikan pelanggan lama. Pelanggan yang puas akan menjadi iklan berjalan bagi perusahaan sehingga dapat menurunkan biaya promosi untuk menarik pelanggan baru. Menurut Rambat dan Hamdani kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, dan biaya.(23) Sedangkan faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu relational performance, operational performance, cost performance, dan organization performance.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh Solikhah, menyatakan bahwa ada hubungan positif bermakna antara kepuasan pasien dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan pengobatan di puskesmas. Kepuasan pasien yang dimaksud adalah mengukur persepsi pasien terhadap adalah mengukur persepsi pasien terhadap kualitas

pelayanan (kinerja puskesmas). Lima dimensi kualitas pelayanan pengobatan di puskesmas rata-rata cukup tinggi dalam memuaskan pasien. Dilihat dari lima dimensi kualitas pelayanan tertinggi (84,54%) merasa puas dengan pelayanan di bagian administrasi, pasien merasa puas terhadap pelayanan perawat sebesar 82,5%, terendah adalah kepuasan terhadap kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan sebesar 67%.(24)

Penelitian lain juga sejalan dengan penelitian ini yang menyatakan bahwa kepuasan pasien tidak puas dan tidak berminat sebanyak 43 responden (68,3%) kepuasan pasien tidak puas tetapi berminat 20 responden (31,7%) sedangkan kepuasan pasien puas dan tidak berminat sebanyak 5 responden (33,3%), kepuasan pasien puas dan berminat sebanyak 10 responden (66,7%). Dengan demikian didapatkan nilai $p = 0,012 < \alpha = 0,05$ (HO ditolak dan H1 diterima) yang berarti ada pengaruh kepuasan pasien terhadap minat kunjungan ulang poli bedah RSUD Kota Madiun Tahun 2017 dengan Koefisien Kontingensi sebesar 0,012, maka dapat disimpulkan bahwa ada keeratan hubungan lemah antara kepuasan pasien dengan minat kunjungan ulang.(25)

Penelitian lain juga sejalan dengan penelitian ini yaitu penelitian oleh Mudlikah, menyatakan bahwa kepuasan pasien yang berminat pemanfaatan pelayanan kesehatan lebih banyak sebesar 56 orang (98,2%) lebih banyak dibandingkan pasien yang tidak berminat 1 orang (1,8%), dan pasien yang kurang puas mayoritas tidak berminat sebesar 13 orang (86,7%) dibandingkan pasien yang berminat 2 orang (13,3%). Sedangkan pasien yang merasa cukup puas mayoritas lebih berminat 27 orang (93,1%) dibandingkan 2 orang (6,9). Hasil uji Lambda $p = 0,003$ lebih kecil dari $\alpha = 0,05$, artinya $p < \alpha$ ada hubungan signifikan antara kepuasan pasien dengan minat memanfaatkan kembali pelayanan kesehatan.(26)

Penelitian lain yang juga sejalan dengan penelitian oleh prawestri, yang menyatakan ada pengaruh bermakna dan positif sebesar 92,9% antara kualitas pelayanan kesehatan terhadap minat pasien dalam memanfaatkan ulang pelayanan. Apabila makin tinggi kualitas pelayanan kesehatan, maka makin tinggi pula minat dalam memanfaatkan ulang pelayanan, begitu pula sebaliknya.(27) bila reputasi baik dari penyedia layanan akan mengakibatkan pelanggan akan kembali memesan atau menggunakan layanan, hal ini menunjukkan bentuk loyalitas pelanggan yang mau kembali dan melakukan pemesanan ulang. Penelitian lain yang sejalan dengan penelitian ini menyatakan bahwa nilai z hitung lebih besar dari z tabel dengan tingkat signifikan 0,05 yaitu $\pm 1,96$ yang artinya bahwa variabel kepuasan pasien terbukti berpengaruh terhadap minat kunjungan ulang. Kepuasan pasien juga berperan sebagai mediator parsial antara masing-masing dimensi bukti *fisik/tangible*, *keandalan/reability*, *ketanggapan/responsiveness*, *jaminan/assurance*, dan *empati/empathy* dengan minat kunjungan ulang.(28)

Namun berbeda pada penelitian yang dilakukan oleh Gusmawan, diketahui bahwa kepuasan pasien tidak dapat memoderasi pengaruh variabel lainnya seperti kualitas pelayanan, jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, dan pengasilan terhadap minat kunjungan ulang pasien. Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikansinya $> 0,05$.(17)

KESIMPULAN

Berdasarkan Penelitian ini disimpulkan bahwa peningkatan citra layanan tidak ikut meningkatkan kepuasan pasien, tetapi peningkatan kualitas layanan meningkatkan kepuasan pasien secara signifikan di RSUD Kota Makassar. Peningkatan citra layanan, kualitas layanan dan kepuasan pasien ikut meningkatkan minat kembali pasien di RSUD Kota Makassar serta citra layanan dan kualitas layanan memberikan pengaruh langsung dan tidak langsung terhadap minat kembali pasien di RSUD Kota Makassar.

Diharapkan kepada pihak yang terkait untuk memperhatikan citra dan kepuasan pasien serta faktor yang mempengaruhinya, meningkatkan atau mempertahankan kualitas layanan agar kepuasan pasien dapat dipertahankan, menjaga dan meningkatkan citra rumah sakit dan kualitas layanan agar minat kembali dari pasien tetap dipertahankan, memperhatikan kepuasan pasien dan minat kembali pasien serta faktor yang mempengaruhinya termasuk citra layanan dan kualitas layanan, memperhatikan kesesuaian antara citra layanan dan minat kembali pasien serta kesesuaian kualitas layanan dan minat Kembali pasien

UCAPAN TERIMA KASIH

Terimakasih kepada RSUD Kota Makassar dan semua pihak yang telah membantu dalam penelitian ini

DAFTAR PUSTAKA

1. Nakhleh RE, Souers R, Ruby SG. Physician satisfaction with surgical pathology reports: a 2-year College of American Pathologists Q-Tracks Study. *Arch Pathol Lab Med.* 2008 Nov;132(11):1719–22.
2. Kondasani RKR, Panda RK. Customer perceived service quality, satisfaction and loyalty in Indian private healthcare. *Int J Health Care Qual Assur.* 2015;28(5):452–67.
3. Choi BJ, Kim HS. The impact of outcome quality, interaction quality, and peer-to-peer quality on customer satisfaction with a hospital service. *Manag Serv Qual.* 2013;23(3):188–204.
4. Al-Mhasnah AM, Salleh F, Afthanorhan A, Ghazali PL. The relationship between services quality and customer satisfaction among Jordanian healthcare sector. *Manag Sci Lett.* 2018;8(12):1413–20.
5. Sahoo D, Ghosh T. Healthscape role towards customer satisfaction in private healthcare. *Int J Health Care Qual Assur.* 2016;29(6):600–13.
6. Alrabeah A, Ogden SM, Edgar DA, Fryer KJ. TQM in the Saudi Health care system: a national cultural perspective. *World Rev Bus Resour.* 2015;5(2):120–36.
7. Lai F, Griffin M, Babin BJ. How quality, value, image, and satisfaction create loyalty at a Chinese telecom. *J Bus Res.* 2009;62(10):980–6.
8. Kotler, Keller. *Manajemen Pemasaran.* Edisi 12., Jakarta: PT Indeks; 2017.
9. Hidajhningtyas N, Sularso A, Suroso I. Pengaruh Citra, Kualitas Layanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Di Poliklinik Eksekutif Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Kabupaten Jember. 2013;XII(1):39–53.
10. Silva L, Girardi L, Pasquini L, Setiawan J, Lühe O Von Der, Medeiros JR De, et al. Basic physical parameters of a selected sample of evolved stars. 2006;623:609–23.
11. Yunida ME, Wijaya T. Pengaruh Citra Rumah Sakit dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri. 2016;287–97.
12. Tjiptono F, Candra G. *Service, Quality and Satisfaction.* Edisi 3. Yogyakarta: Andi; 2017.
13. Supartiningsih S. Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit : Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. 2017;6(April):9–15
14. Philip K, Keller KL. *Marketing Managemen.* 15th Editi. Pearson Education,Inc.; 2016.
15. Dharmawan S, Ariani V. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di NC Tour and Travel. Binus.2013;
16. Nasution. *Manajemen Mutu Terpadu.* Bogor: Ghalia Indonesia; 2018. 14–6 p.
17. Guswaman F, Haryadi, Sutrisna E. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Karakteristik Sosiodemografi Terhadap Minat Kunjungan Ulang yang Dimoderasi Oleh Kepuasan Pasien pada Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Kedungbanteng Kabupaten Banyumas. 2019;21.
18. Trimurty I. Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan dengan Minat Peanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Pandanaran Kota Semarang. Masters thesis,. 2008;
19. Rizkiawan K, Ilham, Imronudin, Wiyadi. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Dengan Mediasi Kepuasan Konsumen Pada Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri. Univ Muhammadiyah Surakarta. 2019;
20. Saleem A, Zahra S, Yaseen A. Impact of service quality and trust on repurchase intentions - the case of Pakistan airline industry. *Asia Pacific J Mark Logist.* 2017;29:0.
21. Jai S, Dewi F, Idris FP. Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Terhadap Minat Kembali Pasien Melalui Tingkat Kepuasan Di Puskesmas Tamalate Makassar 2020. 2020;37–49.
22. Umar. *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa.* Jakarta: Ghalia Indonesia; 2003
23. Rambat, Hamdani A. *Manajemen Pemasaran jasa.* Jakarta: Salemba Medika : Jakarta; 2006.

24. Solikhah. Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Minat Pasien dalam Pemanfaatan Ulang Pelayanan Pengobatan. 2008;11(04):192–9.
25. Pangerapan DT, Palandeng OELI, Rattu AJM. Hubungan Antara Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado. 2018;2(1):9–18.
26. Mudlikah S, Indrawati LY, Mulyani E, Handajani DO. Hubungan Antara Kepuasan Pasien Dengan Minat Penggunaan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Pegantenan Pamekasan. 2020;6(1):1–6.
27. Prawesti DI. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Minat Pasien dalam Memanfaatkan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Di Klinik Dr. M. Suherman Jember. 2014;
28. Rahmiati, Tamesvari NA. Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang Tahun 2019. 2020;13(1):13–21.