

Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Vina Estetika

Miftahul Jannah¹, Juli Evianna Br Purba²

STIKes Arta Kabanjahe, Indonesia

mjannah214@gmail.com^{1*}, julieviannapurba@gmail.com²

Abstrak

Kata Kunci:

Kualitas Pelayanan Kesehatan, Loyalitas Pasien, Rawat Inap.

Loyalitas pelanggan merupakan kesetiaan yang tercermin melalui perilaku pembelian yang konsisten dan berkelanjutan berdasarkan keputusan yang dibuat pelanggan. Dalam konteks rumah sakit, loyalitas pasien didasarkan pada ikatan pasien terhadap layanan yang disediakan, yang terkait dengan pola penggunaan layanan secara berulang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dan loyalitas pasien rawat inap di Vina Estetika. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan cross sectional untuk mengidentifikasi hubungan tersebut pada tahun 2022. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 81 responden yang memiliki persepsi tanggap (responsiveness), semua (100%) loyal, dan tidak ada yang tidak loyal. Sedangkan, dari 3 responden yang memiliki persepsi tidak tanggap, 2 responden (66,7%) loyal, dan 1 responden (33,3%) tidak loyal terhadap Vina Estetika. Dari penelitian ini, disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara dimensi kualitas pelayanan seperti Bukti Langsung (Tangibles), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan Pelayanan (Assurance), Keandalan Pelayanan (Reliability), dan Sikap Petugas (Empathy) dengan loyalitas pasien di Vina Estetika. Kesimpulan yang dapat diambil adalah rumah sakit perlu lebih memperhatikan kebersihan ruang perawatan dan lingkungan, serta memperbaiki bangunan yang sudah tua agar kenyamanan pasien rawat inap tetap terjaga.

Abstract

Key Word:

Quality of Health Services, Patient Loyalty, Inpatient Care

Customer loyalty is loyalty that is reflected through consistent and sustainable purchasing behavior based on decisions made by customers. In the hospital context, patient loyalty is based on the patient's attachment to the services provided, which is related to patterns of repeated service use. This study aims to analyze the relationship between the quality of health services and the loyalty of inpatients at Vina Estetika. The research method used is quantitative research with a cross sectional approach to identify this relationship in 2022. The research results show that of the 81 respondents who had perceptions of responsiveness, all (100%) were loyal, and none were disloyal. Meanwhile, of the 3 respondents who had the perception of being unresponsive, 2 respondents (66.7%) were loyal, and 1 respondent (33.3%) was not loyal to Vina Estetika. From this research, it was concluded that there is a relationship between dimensions of service quality such as Direct Evidence (Tangibles), Responsiveness, Service Guarantee (Assurance), Service Reliability (Reliability), and Officer Attitude (Empathy) with patient loyalty at Vina Estetika. The conclusion that can be drawn is that hospitals need to pay more attention to the cleanliness of treatment rooms and the environment, as well as repairing old buildings so that the comfort of inpatients is maintained.

Copyright © 2024 Miftahul Jannah, Juli Evianna Br Purba

This work is licensed under a **Attribution-ShareAlike 4.0 International (CC BY-SA 4.0)**

PENDAHULUAN

Fasilitas pelayanan kesehatan seperti rumah sakit masih menghadapi tantangan dalam hal mutu layanan yang rendah, dengan tingkat pelayanan yang sering kali tidak memadai bagi pasien. Padahal, seharusnya, di tengah perkembangan teknologi yang pesat dan persaingan yang semakin ketat, rumah sakit perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan yang berkualitas untuk memenuhi kebutuhan pasien sebagai pelanggan (Depkes RI, 2007). Salah satu indikator masalah dalam kualitas pelayanan di rumah sakit adalah keluhan dari pengguna layanan kesehatan. Keluhan ini sering kali terkait dengan sikap dan tindakan dokter, perawat, staf administrasi, serta ketidakefisienan layanan, ketersediaan obat yang terbatas, sarana yang tidak memadai, dan peralatan medis yang kurang memadai (Depkes RI, 1994).

Sejak diberlakukannya Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah, tuntutan

masyarakat terhadap pelayanan yang bermutu, khususnya dalam pelayanan pemerintah, terus meningkat. Pemerintah daerah kabupaten harus berupaya meningkatkan layanan di berbagai sektor, termasuk di bidang kesehatan, yang menjadi isu utama dalam pelaksanaan pemerintahan di masa depan. Jika kualitas layanan kesehatan di suatu fasilitas memenuhi harapan pasien, mereka akan cenderung kembali untuk mendapatkan perawatan di fasilitas tersebut. Pasien akan selalu mencari layanan kesehatan di tempat yang kinerja pelayanannya sesuai dengan harapan mereka dan tidak mengecewakan (Hertiana, 2009). Namun, kenyataannya menunjukkan bahwa pasien yang tidak puas cenderung menyebarkan rekomendasi negatif dari mulut ke mulut, yang dapat mempengaruhi sikap dan keyakinan orang lain untuk tidak menggunakan layanan di fasilitas tersebut (Tjiptono & Diana, 2001).

Loyalitas pelanggan merupakan bentuk kesetiaan yang tercermin melalui perilaku pembelian yang konsisten dan berkelanjutan, yang dihasilkan dari serangkaian keputusan pelanggan. Keuntungan dari loyalitas ini bersifat jangka panjang dan kumulatif, di mana peningkatan loyalitas pelanggan dapat meningkatkan profitabilitas dan stabilitas keuangan perusahaan. Selain itu, perusahaan yang berhasil mempertahankan pelanggannya akan meraih banyak manfaat (Dwi, 2009). Loyalitas konsumen tidak muncul begitu saja pada kunjungan pertama, melainkan berkembang setelah mereka berkali-kali menggunakan layanan kesehatan di sebuah rumah sakit. Inilah yang diharapkan oleh setiap rumah sakit agar dapat terus bertahan dan berkembang (Ayubi, 2008).

Ciri khas dari sikap dan sifat loyalitas pasien di rumah sakit didasarkan pada keterikatan pasien atas jasa yang disediakan rumah sakit yang dihubungkan secara silang menyilang dengan pola penggunaan jasa secara berulang. Adapun keberadaan pasien yang mempunyai sikap dan sifat loyal, mereka tidak hanya bersedia menggunakan jasa ketika pasien tersebut sakit, tetapi juga kesediaannya untuk menyarankan produk atau jasa tersebut kepada orang lain, teman, atausaudara, dan anggota keluarga serta kolega mereka. Keuntungan loyalitas bersifat jangka panjang dan kumulatif, yaitu meningkatnya loyalitas pasien dapat menyebabkan sumber pendapatan atau keuntungan yang lebih meningkat, retensi pegawai yang lebih tinggi, dan basis keuangan yang lebih stabil. Selain itu keuntungan lain dari loyalitas yaitu menurunkan biaya pemasaran, mempersingkat waktu dan biaya transaksi, menurunkan biaya *turn over*, dan *word of much* yang positif (Tjiptono, 2011).

Islam menaruh perhatian yang besar sekali terhadap dunia kesehatan termasuk dalam pelayanan kesehatan dimana telah disebutkan dalam Q.S Al Baqarah ayat 267 dimana dalam ayat tersebut islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan/jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. Hasil yang diperoleh bahwa jumlah pasien rawat inap dari tahun 2022-2024 terjadi peningkatan yang sangat signifikan.

Tabel 1. Jumlah Kunjungan Rawat Inap Vina Estetika pada Juni 2022 sampai dengan juni 2024

Tahun	Jumlah Kunjungan
2022	1210
2023	2318
2024	3218

Sumber : Data Rekam Medis Vina Estetika, 2024

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa pada tahun 2022 jumlah pasien sebanyak 1210 pasien. Kemudian pada tahun 2023 terjadi peningkatan pasien rawat inap sebanyak 2318 pasien. Selanjutnya pada tahun 2024 terjadi peningkatan sebanyak 3218 pasien. Setelah melihat hasil data rawat inap yang dimana terjadi peningkatan yang signifikan pada jumlah kunjungan pasien di setiap tahunnya, sehingga peneliti ingin melihat adakah yang menjadi alasan bagi pasien untuk kembali memanfaatkan jasa pelayanan kesehatan di Vina Estetika, yang ada hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan yang disediakan Vina Estetika terhadap loyalitas pasien di rumah sakit tersebut.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian *kuantitatif* dengan pendekatan *cross sectional study* untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap loyalitas pasien di rawat inap Vina Estetika 2022. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Vina Estetika yang lokasinya berada di Kota Medan. Rancangan penelitian yang digunakan yaitu rancangan *kuantitatif* dengan pendekatan *cross sectional study* yaitu yang bertujuan untuk mengetahui hubungan variabel *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan pelayanan), *Tangible* (bukti langsung), *Emphaty* (sikap petugas), *Reliability* (kehandalan pelayanan) terhadap loyalitas pasien pada waktu bersamaan di Vina Estetika.

Populasi adalah keseluruhan subyek penelitian (Arikunto, 2006). Populasi dalam penelitian ini adalah

seluruh pasien di rawat inap Rumah Sakit Vina Estetika. Sampel adalah bagian dari populasi yang mewakili populasi yang akan diambil (Notoatmojo, 2005). Sampel dalam penelitian ini yaitu pasien di rawat inap Rumah Sakit Vina Estetika yang diperoleh pada saat penelitian selama sebulan (Maret 2024/2022). Penentuan jumlah sampel ditentukan melalui rumus Slovin yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + N(d)}$$

Keterangan:

n : Jumlah sampel

N : Populasi

D : Batas presisi yang diharapkan Maka jumlah sampel yang akan yaitu:

$$n = \frac{520}{1 + (0,1)^2 \cdot 520}$$

$$n = \frac{520}{1 + 520(0,01)}$$

$$n = \frac{520}{6,2}$$

Yaitu : = 83,8 Sampel dibulatkan menjadi 84 pasien

Kriteria inklusi dari responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini: a) Pasien rawat inap Rumah Sakit Vina Estetika; b) Semua ibu bersalin yang telah melakukan persalinan lebih dari sekali di Rumah Sakit Vina Estetika; c) Pasien tidak dalam keadaan gawat dan dapat berkomunikasi dengan baik.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan secara *accidental sampling* yaitu metode pengambilan sampel dengan memilih siyangyang kebetulan ada/dijumpai. Metode pengumpulan data dengan menggunakan data primer dan data sekunder. Peneliti menggunakan alat pengumpul data berupa kuesioner. Kuesioner ini memberikan kesempatan kepada responden untuk menjawab sesuai dengan pengetahuan yang dimiliki sehingga akan di peroleh jawaban yang variatif.

Validasi instrumen dalam penelitian ini dilakukan dengan dua cara yaitu validasi isi dengan mengembangkan kisi-kisi menjadi butir pertanyaan dan validasi konstruk antara skor tiap item-item pertanyaan dengan total skor kusioner tersebut. Oleh karena itu, instrumen penelitian akan di ujicobakan untuk mengukur tingkat validasi dan reliabilitasnya. Sebuah instrument dikatakan valid yang bila mampu mengukur yang yang diinginkan. Sebuah instrument dikatakan valid yangbila dapat mengungkap datadari variabel yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya validitas instrumentmenunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang validitas yang dimaksud. (Arikunto, 2010).

Reliabilitas menunjuk pada satu pengertian bahwa suatu instrument cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrument tersebut sudah baik. Instrumen yang baik tidak akan bersifat tendensius mengarah responden untuk memilih jawaban-jawaban tertentu. Instrumen yang sudah dapat dipercaya yang reliabel akan menghasilkan data yang dapat dipercaya juga. Yang bila datanya memang benar sesuai dengan kenyataannya, maka berapa kalipun diambil, tetap akan sama. Reliabilitas menunjuk pada tingkat keterandalan sesuatu. Reliabel artinya dapat dipercaya, jadi dapat diandalkan. (Arikunto, 2010). Pengujian seluruh jumlah pertanyaan pada kuesioner yakni pengujian validasi dan reliabilitas dilakukan terdahulu sebanyak 30 sampel. Pengujian inidilakukan dengan program SPSS, hasil uji validasi dan reliabilitas.

Analisi penelitian ini dengan menggunakan analisis univariat dilakukan terhadap tiap variabel hasil penelitian dengan menggunakan tabel distribusi frekuensi sehingga menghasilkan distribusi dan persentase dari setiap variabel penelitian. Dan analisis bivariat dilakukan untuk mengetahui hubungan variabel independen dengan variabel dependen dalam bentuk tabulasi silang (crosstab) dengan menggunakan program SPSS dengan uji statistik chi- square.

Metode analisis data yang akan digunakan adalah analisis univariat dengan tabel distribusi frekuensi dan tabulasi variabel-variabel penelitian. Hasil analisa disajikan dalam bentuk tabel disertai dengan penjelasan. Data yangtelah terkumpul kemudian diolah (*Editing, Coding, Entry, Tabulating, dan Cleaning Data*) dengan menggunakan program SPSS dengan menggunakan uji statistik chi-square yang meliputi sebagai berikut: a) Editing, Memeriksa kelengkapan, kejelasan makna jawaban, konsistensi maupun kesalahan antar jawaban pada kuisisioner. Kegiatan ini dilakukan dengan cara memeriksa data hasil jawaban dari kuisisioner yang telah diberikan kepada responden dan kemudian dilakukan koreksi apakah telah terjawab dengan lengkap. Editing dilakukan di lapangan sehingga bila terjadi kekurangan atau tidaksesuai dapat segera dilengkapi; b) Coding,

Memberikan kode-kode untuk memudahkan proses pengolahan data. Pemberian kode pada data dilakukan saat memasukkan atau entry data untuk diolah menggunakan komputer; c) Tabulating, Menghitung jawaban kuisisioner dari responden yang sudah diberi kode kemudian mengelompokkan data sesuai variabel yang diteliti kemudian dimasukkan kedalam tabel; d) Cleaning, Pembersihan data bertujuan untuk menghindari terjadinya kesalahan pada saat memasukkan data ke dalam program komputer. Proses pembersihan data dilakukan dengan mengecek kembali data yang sudah di entry. Dalam pengecekan missing.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan pada tanggal 21 Maret 2024/2025 sampai 19 April 2024/2025 di Rumah Sakit Vina Estetika. Metode pengumpulan data dengan menggunakan alat bantu kuesioner kepada 84 responden. Analisis data secara univariat dengan tabel distribusi frekuensi dan analisis bivariat yang disertai dengan narasi.

Karakteristik Responden

Jenis Kelamin

Jenis kelamin adalah kelas atau kelompok dalam suatu spesies yang pada manusia terbagi atas laki-laki dan perempuan. Jenis kelamin merupakan salah satu karakteristik yang bisa membedakan responden yang satu dengan yang lain dilihat dari perbedaan anatomi tubuhnya. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di Rumah Sakit Vina Estetika Tahun 2024/2025

Jenis Kelamin	Frekuensi	
	n	%
Laki-laki Perempuan	0	0
	84	100
Jumlah	84	100

Sumber :Data primer 2024/2025

Tabel 2, menunjukkan bahwa distribusi responden tertinggi berdasarkan jenis kelamin dari 84 sampel yang diteliti adalah jenis kelamin perempuan sebanyak 84 responden (100%), sedangkan tidak terdapat responden dengan jenis kelamin laki-laki.

Umur

Dalam Penelitian ini umur responden bervariasi mulai dari umur 22 tahun sampai dengan umur 39 tahun. Karakteristik responden berdasarkan umur dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3. Distribusi Responden Berdasarkan Umur di Vina Estetika.

Umur	Frekuensi	
	n	%
22 - 27	29	34,5
28 - 33	37	44,0
34 - 39	18	21,4
Jumlah	84	100

Sumber :Data primer 2024/2025

Tabel 3, menunjukkan bahwa umur responden dari 84 sampel yang diteliti bervariasi antara 22 sampai 39 tahun. Diketahui bahwa sebagian besar responden berusia antara 28-33 tahun sebanyak 37 responden (44%), sedangkan yang terendah adalah responden dengan usia 34-39 tahun sebanyak 18 responden (21,4%).

Pendidikan

Pendidikan yang dimaksud adalah jenjang pendidikan terakhir yang telah responden lalui. Tingkat pendidikan responden dibagi dalam 4 kategori yaitu SD, SMP, SMA, dan Perguruan tinggi. Hasilnya disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan di Rumah Sakit Vina Estetika Tahun 2024/2025

Pendidikan	Frekuensi	
	n	%
Tamat SD	2	2,4
Tamat SMP	6	7,1
Tamat SMA	32	38,1
Perguruan Tinggi	44	52,4
Jumlah	84	100

Sumber :Data primer 2024/2025

Tabel 4, menunjukkan bahwa distribusi responden tertinggi menurut tingkat pendidikan dari 84 sampel yang diteliti adalah responden yang tamat Perguruan Tinggi sebanyak 44 responden (52,4%) dan yang paling sedikit adalah responden yang tamat SD yaitu sebanyak 2 responden (2,4%).

Pekerjaan

Pekerjaan yang dimaksud adalah profesi yang digeluti responden dan merupakan mata pencaharian utama. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5. Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan di Rumah Sakit Vina Estetika Tahun 2024/2025

Pekerjaan	Frekuensi	
	n	%
	12	13,1
PNS	1	1,2
Pedagang Wiraswasta IRT	19	19,0
	52	60,7
Jumlah	84	100

Sumber: Data primer 2024/2025

Tabel 5. menunjukkan bahwa distribusi responden tertinggi berdasarkan jenis pekerjaan dari 84 sampel yang diteliti adalah IRT sebanyak 51 responden (60,7%) dan yang terendah yaitu pedagang sebanyak 1 responden (1,2%).

Analisis Univariat

Tangibel (Bukti Langsung)

Bukti langsung (*tangible*) yang dimaksud dalam penelitian ini adalah penilaian pasien terhadap kemampuan rumah sakit yang berkaitan dengan perlengkapan yang dimiliki, tenaga medis yang ada, ruang perawatan yang nyaman, fasilitas yang memadai, dan kenyamanan selama perawatan. Aspek *Tangibel* (bukti langsung) dikelompokkan menjadi dua sesuai dengan yang disebutkan pada kriteria objektif. Maka distribusi responden berdasarkan *Tangibel* (bukti langsung) disajikan pada tabel berikut:

Tabel 6. Distribusi *Tangibel* (Bukti Langsung) di Rawat Inap Rumah Sakit Vina Estetika Tahun 2024/2025

<i>Tangibel</i>	Frekuensi	
	n	%
Baik Tidak Baik	79	94,0
	5	6,0
Jumlah	84	100

Sumber :Data primer 2024/2025

Tabel 6, menunjukkan bahwa dari 84 sampel yang diteliti, terdapat responden dengan kategori *Tangibel* (bukti langsung) baik persentasenya lebih tinggi yaitu sebanyak 79 responden (94,0%) dibandingkan responden dengan kategori *Tangibel* (bukti langsung) tidak baik yaitu sebanyak 5 responden (6,0%).

Reliability (Kehandalan Pelayanan)

Kehandalan pelayanan (*reliability*) yang dimaksud dalam penelitian ini adalah penilaian pasien terhadap kemampuan rumah sakit yang berkaitan dengan ketepatan waktu pelayanan, waktu memulai pengobatan, waktu mengakhiri pengobatan, kesesuaian antara karyawan dan realisasi waktu bagi pasien. Aspek *Reliability* (kehandalan pelayanan) dikelompokkan menjadi dua sesuai dengan yang disebutkan pada kriteria objektif. Maka distribusi responden berdasarkan *Reliability* (kehandalan pelayanan) disajikan pada tabel berikut:

Tabel 7. Distribusi *Reliability* (Kehandalan Pelayanan) di Rawat Inap Rumah Sakit Vina Estetika Tahun 2024/2025

<i>Reliability</i>	Frekuensi	
	n	%
Handal Tidak Handal	80	95,2
	4	4,8
Jumlah	84	100

Sumber :Data primer 2024/2025

Tabel 7, menunjukkan bahwa dari 84 sampel yang diteliti, terdapat responden dengan kategori *Reliability* (kehandalan pelayanan) handal persentasenya lebih tinggi yaitu sebanyak 80 responden (95,2%) dibandingkan responden dengan kategori *Reliability* (kehandalan pelayanan) tidak handal yaitu sebanyak 4 responden (4,8%).

Responsiveness (Daya Tanggap)

Daya tanggap (*responsiveness*) yang dimaksud dalam penelitian ini adalah penilaian pasien terhadap

kemampuan rumah sakit yang berkaitan dengan ketanggapan petugas atas keluhan dan masalah yang dihadapi, keramah tamahan petugas, kecepatan petugas, serta makanan dan minuman yang berkualitas. Aspek *Responsiveness* (daya tanggap) dikelompokkan menjadi dua sesuai dengan yang disebutkan pada kriteria objektif. Maka distribusi responden berdasarkan *Responsiveness* (daya tanggap) disajikan pada tabel berikut:

Tabel 8. Distribusi *Responsiveness* (Daya Tanggap) di Rawat Inap Rumah Sakit Vina Estetika Tahun 2024/2025

<i>Responsiveness</i>	Frekuensi	
	n	%
Tanggap Tidak Tanggap	81	96,4
	3	3,6
Jumlah	84	100

Sumber :Data primer 2024/2025

Tabel 8 menunjukkan bahwa dari 84 sampel yang diteliti, terdapat responden dengan kategori *Responsiveness* (daya tanggap) tanggap persentasenya lebih tinggi yaitu sebanyak 81 responden (96,4%), dibandingkan responden dengan kategori *Responsiveness* (daya tanggap) tidak tanggap yaitu sebanyak 3 responden (3,6%).

Assurance (Jaminan Pelayanan)

Jaminan pelayanan (*assurance*) yang dimaksud dalam penelitian ini adalah penilaian pasien terhadap kemampuan rumah sakit yang berkaitan dengan kemampuan dan pengetahuan, jaminan keamanan, perilaku petugas yang baik, dan pengalaman tenaga medis. Aspek *Assurance* (jaminan pelayanan) dikelompokkan menjadi dua sesuai dengan yang disebutkan pada kriteria objektif. Maka distribusi responden berdasarkan *Assurance* (jaminan pelayanan) disajikan pada tabel berikut:

Tabel 9. Distribusi *Assurance* (Jaminan Pelayanan) di Rawat Inap Rumah Sakit Vina Estetika Tahun 2024/2025

<i>Assurance</i>	Frekuensi	
	n	%
Ada jaminan	82	97,6
Tidak ada jaminan	2	2,4
Jumlah	84	100

Sumber :Data primer 2024/2025

Tabel 9 menunjukkan bahwa dari 84 sampel yang diteliti, terdapat responden dengan kategori *Assurance* (jaminan pelayanan) ada jaminan persentasenya lebih tinggi yaitu sebanyak 82 responden (97,6%) dibandingkan responden dengan kategori *Assurance* (jaminan pelayanan) tidak ada jaminanyaitu sebanyak 2 responden (2,4%).

Emphaty (Sikap Petugas)

Sikap petugas (*emphaty*) yang dimaksud dalam penelitian ini adalah penilaian pasien terhadap kemampuan rumah sakit yang berkaitan dengan kemudahan dalam pemesanan ruang perawatan, kemudahan dalam pembayaran ongkos rawat, kemudahan dalam mencyangi lokasi, kemudahan dalam mengurus administrasi, pengertian dan pemahaman petugas, serta perhatian yang tinggi dari petugas. Aspek *Emphaty* (sikap petugas) dikelompokkan menjadi dua sesuai dengan yang disebutkan pada kriteria objektif. Maka distribusi responden berdasarkan *Emphaty* (sikap petugas) disajikan pada tabel berikut:

Tabel 10. Distribusi *Emphaty* (Sikap Petugas) di Rawat Inap Rumah Sakit Vina Estetika Tahun 2024/2025

<i>Emphaty</i>	Frekuensi	
	n	%
Empati	81	96,4
Tidak Empati	3	3,6
Jumlah	84	100

Sumber :Data primer 2024/2022

Tabel 10. menunjukkan bahwa dari 84 sampel yang diteliti, terdapat responden dengan kategori *Emphaty* (sikap petugas) yang empati persentasenya lebih tinggi yaitu sebanyak 81 responden (96,4%) dibandingkan responden dengan kategori *Emphaty* (sikap petugas) tidak empati yaitu sebanyak 3 responden (3,6%).

Loyalitas

Loyalitas pasien adalah suatu sikap pasien yang menggambarkan suatu kesetiaannya terhadap jasa pelayanan untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan secara berulang dalam memenuhi kebutuhan pelayanan medis. Aspek Loyalitas dikelompokkan menjadi dua sesuai dengan yang disebutkan pada kriteria objektif. Maka distribusi responden berdasarkan loyalitas disajikan pada tabel berikut:

Tabel 11. Distribusi Loyalitas Pasien di Rawat Inap Rumah Sakit Vina Estetika Tahun 2024/2025

Loyalitas	Frekuensi	
	n	%
Loyal	83	98,8
Tidak Loyal	1	1,2
Jumlah	84	100

Sumber : Data primer 2024/2025

Tabel 11 menunjukkan bahwa dari 84 sampel yang diteliti, terdapat responden dengan kategori Loyal persentasenya lebih tinggi yaitu sebanyak 83 responden (98,8%) dibandingkan responden dengan kategori Tidak Loyal yaitu sebanyak 1 responden (1,2%).

Analisis Bivariat

Analisis bivariat dilakukan untuk mendapatkan keterkaitan antara variabel dependent (Loyalitas pasien), dengan variabel independent (kualitas pelayanan yang meliputi *Tangible* (Bukti Langsung), *Reliability* (Kehandalan Pelayanan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (Jaminan Pelayanan), *Emphaty* (Sikap Petugas). Analisis bivariat dilakukan untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dan variabel dependen yang digambarkan melalui tabel silang yaitu *Tangible* (Bukti Langsung), *Reliability* (Kehandalan Pelayanan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (Jaminan Pelayanan), *Emphaty* (Sikap Petugas) terhadap loyalitas pasien di Vina Estetika.

Hubungan *Tangible* (Bukti Langsung) terhadap Loyalitas Pasien

Hasil penelitian tentang hubungan *Tangible* (bukti langsung) terhadap loyalitas pasien disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 12. Hubungan *Tangible* (Bukti Langsung) terhadap Loyalitas Pasien di Rawat Inap Rumah Sakit Vina Estetika Tahun 2024/2025

Loyalitas	Frekuensi					
	n		%		%	
	n	%	n	%	n	%
Baik	79	100	0	0	79	100
Tidak Baik	4	80,0	1	20,0	5	100
Jumlah	83	98,8	1	1,2	84	100

Sumber : Data Primer 2024/2025

Pada Tabel 12, menunjukkan bahwa dari 79 responden dengan persepsi *Tangible* (bukti langsung) baik terdapat 79 responden (100%) yang loyal dan tidak terdapat responden yang tidak loyal, dan dari 5 responden dengan persepsi *Tangible* (bukti langsung) tidak baik terdapat 4 responden (80,0%) yang loyal dan 1 responden (20,0%) yang tidak loyal terhadap Rumah Sakit Vina Estetika. Berdasarkan hasil uji *fisher exact test* maka diperoleh nilai *P* pada kategori *Tangible* (Bukti Langsung) = 0.060 atau nilai $P > 0,05$ Dengan demikian, maka H_0 diterima dan H_a ditolak berarti tidak ada hubungan antara *Tangible* (Bukti Langsung) terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Vina Estetika.

Hubungan *Reliability* (Kehandalan Pelayanan) terhadap Loyalitas Pasien. Hasil penelitian tentang

Hubungan *Reliability* (kehandalan pelayanan) terhadap Loyalitas pasien disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 13. Hubungan *Reliability* (Kehandalan Pelayanan) terhadap Loyalitas Pasien di Rawat Inap Rumah Sakit Vina Estetika Tahun 2024/2022

	N	%	n	%	n	%
Handal	80	100	0	0	80	100
Tidak Handal	3	75,0	1	25,0	4	100
Jumlah	83	98,8	1	1,2	84	100

Sumber : Data Primer 2024/2025

Pada Tabel 13, menunjukkan bahwa dari 80 responden dengan persepsi *Reliability* (kehandalan pelayanan) handal terdapat 80 responden (100%) yang loyal dan tidak terdapat responden yang tidak loyal, dan dari 4 responden dengan persepsi *Reliability* (kehandalan pelayanan) tidak handal terdapat 3 responden (75,0%) yang loyal dan 1 (25,0%) responden yang tidak loyal terhadap Rumah Sakit Vina Estetika. Berdasarkan hasil uji *fisher exact test* maka diperoleh nilai *P* pada kategori *Reliability* (Kehandalan Pelayanan) = 0.048 atau nilai $P < 0,05$ Dengan demikian, maka H_0 ditolak dan H_a diterima berarti ada hubungan antara *Reliability* (Kehandalan Pelayanan) terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Vina Estetika.

Hubungan *Responsiveness* (Daya Tanggap) terhadap Loyalitas Pasien

Hasil penelitian tentang hubungan *Responsiveness* (daya tanggap) terhadap loyalitas pasien disajikan pada tabel berikut:

Tabel 14. Hubungan *Responsiveness* (Daya Tanggap) terhadap Loyalitas Pasien di Rawat Inap Rumah Sakit Vina Estetika Tahun 2024/2025

	n	%	n	%	n	%	
Tanggap	81	100	0	0	81	100	$p=0,036$
Tidak Tanggap	2	66,7	1	33,3	3	100	
Jumlah	83	98,8	1	1,2	84	100	

Sumber : Data Primer 2024/2025

Pada Tabel 14 menunjukkan bahwa dari 81 responden dengan persepsi *Responsiveness* (daya tanggap) tanggap terdapat 81 responden (100%) yang loyal dan tidak terdapat responden yang tidak loyal, dan dari 3 responden dengan persepsi *Responsiveness* (daya tanggap) tidak tanggap terdapat 2 responden (66,7%) yang loyal dan 1 responden (33,3%) yang tidak loyal terhadap Rumah Sakit Vina Estetika. Berdasarkan hasil uji *fisher exact test* maka diperoleh nilai P pada kategori *Responsiveness* (Daya Tanggap) = 0.036 atau nilai $P < 0,05$ Dengan demikian, maka H_0 ditolak dan H_a diterima berarti ada hubungan antara *Responsiveness* (Daya Tanggap) terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Vina Estetika.

Hubungan *Assurance* (Jaminan Pelayanan) terhadap Loyalitas Pasien

Hasil penelitian tentang hubungan *Assurance* (Jaminan Pelayanan) terhadap loyalitas pasien disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 15. Hubungan *Assurance* (Jaminan Pelayanan) terhadap Loyalitas Pasien di Rawat Inap Rumah Sakit Vina Estetika Tahun 2024/2025

	n	%	n	%	n	%	
Ada jaminan	82	100	0	0	82	100	$p=0,024$
Tidak ada jaminan	1	50,0	1	50,0	2	100	
Jumlah	83	98,8	1	1,2	84	100	

Sumber : Data Primer 2024/2025

Pada Tabel 15 menunjukkan bahwa dari 82 responden dengan persepsi *Assurance* (jaminan pelayanan) ada jaminan terdapat 82 responden (100%) yang loyal dan tidak terdapat responden yang tidak loyal, dan dari 2 responden dengan persepsi *Assurance* (jaminan pelayanan) tidak ada jaminan terdapat 1 responden (50,0%) yang loyal dan 1 responden (50,0%) yang tidak loyal terhadap Rumah Sakit Vina Estetika. Berdasarkan hasil uji *fisher exact test* maka diperoleh nilai P pada kategori *Assurance* (Jaminan Pelayanan) = 0.024 atau nilai $P < 0,05$ Dengan demikian, maka H_0 ditolak dan H_a diterima berarti ada hubungan antara *Assurance* (Jaminan Pelayanan) terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Vina Estetika.

Hubungan *Emphaty* (Sikap Petugas) terhadap Loyalitas Pasien

Hasil penelitian tentang hubungan *Emphaty* (Sikap Petugas) terhadap loyalitas pasien disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 16. Hubungan *Emphaty* (Sikap Petugas) terhadap Loyalitas Pasien di Rawat Inap Rumah Sakit Vina Estetika Tahun 2024/2025

	n	%	n	%	n	%	
Empati	81	100	0	0	81	100	$p=0,036$
Tidak Empati	2	66,7	1	33,3	3	100	
Jumlah	83	98,8	1	1,2	84	100	

Sumber : Data Primer 2024/2025

Pada Tabel 16 menunjukkan bahwa dari 81 responden dengan persepsi *Emphaty* (Sikap Petugas) empati terdapat 81 responden (100%) yang loyal dan tidak terdapat responden yang tidak loyal, dan dari 3 responden dengan persepsi *Emphaty* (Sikap Petugas) tidak empati terdapat 2 responden (66,7%) yang loyal dan 1 responden (33,3%) yang tidak loyal terhadap Rumah Sakit Vina Estetika. Berdasarkan hasil uji *fisher exact test* maka diperoleh nilai P pada kategori *Emphaty* (Sikap Petugas) = 0.036 atau nilai $P < 0,05$ Dengan demikian, maka H_0 ditolak dan H_a diterima berarti ada hubungan antara *Emphaty* (Sikap Petugas) terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Vina Estetika.

Pembahasan

Untuk mengetahui lebih lanjut hasil penelitian yang diperoleh setelah dilakukan pengolahan, penyajian data, maka akan dibahas sesuai dengan variabel yang diteliti sebagai berikut:

Loyalitas Pasien, Loyalitas pelanggan sebagai komitmen pelanggan terhadap suatu merek, toko, pemasok berdasarkan sikap yang sangat positif dan tercermin dalam pembelian ulang yang konsisten. Loyalitas pelanggan yang tidak hanya membeli ulang suatu barang dan jasa, tetapi juga mempunyai komitmen dan sikap positif terhadap perusahaan jasa, misalnya dengan merekomendasikan orang lain untuk membeli (Tjiptono, 2008). Loyalitas pelanggan sebagai kondisi dimana pelanggan mempunyai sikap positif terhadap suatu objek, mempunyai komitmen pada objek tersebut, dan bermaksud meneruskan pembeliannya di masa mendatang (Mowen dan Minor, 1998). Loyalitas merupakan keputusan pelanggan untuk secara sukarela terus berlangganan dengan perusahaan tertentu dalam jangka waktu yang lama (Christopher and Lauren, 2005). Menurut Gremler dan Brown dalam Ali Hasan (2009) loyalitas pelanggan adalah pelanggan yang tidak hanya membeli ulang suatu barang dan jasa, tetapi punya komitmen dan sikap yang positif terhadap perusahaan jasa, misalnya merekomendasikan orang lain untuk membeli. Menurut Reichheld (2003), loyalitas adalah kesediaan dari seseorang untuk melakukan investasi atau pengorbanan seseorang untuk memperkuat hubungan dengan perusahaan. Sebagai akibatnya, loyalitas pelanggan tidak hanya berupa pembelian yang berulang. Sesungguhnya, meskipun seseorang melakukan pembelian berkali-kali dari perusahaan yang sama, ia belum tentu loyal terhadap suatu perusahaan. Dari hasil Penelitian yang dilakukan dari 84 responden yang diteliti terdapat 83 responden yang loyal dengan alasan pasien memilih Vina Estetika karena kualitas pelayanan yang memang dianggap baik oleh responden, kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diterima, dan adanya rekomendasi dari dokter dan juga rekomendasi dari keluarga yang sudah pernah menggunakan jasa pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Vina Estetika, dan terdapat 1 responden yang tidak loyal terhadap RSIA Vina Estetika dengan alasan bahwa responden akan mudah terpengaruh jika terdapat alternatif lain yang ditawarkan oleh rumah sakit lain.

Hubungan *Tangible* (Bukti Langsung) terhadap Loyalitas Pasien Pengertian bukti fisik dalam kualitas layanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan (Parasuraman, 2001). Menurut Zeithaml (dalam Fandi Tjiptono, 2006) bukti nyata adalah bukti langsung yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Layanan atau service merupakan suatu proses. Proses ini terdiri dari banyak kegiatan yang melibatkan interaksi antara pelanggan dan penyedia jasa. Tujuan dari interaksi ini adalah untuk dapat memuaskan keinginan dan kebutuhan pelanggan sehingga pelanggan merasa puas. Fasilitas Fisik merupakan lingkungan fisik tempat jasa diciptakan dan langsung berinteraksi dengan *customer*. Karena jasa ini tidak dapat diraba, *customer* sering melihat pada isyarat yang nampak atau bukti fisik, untuk mengevaluasi jasa yang di dapat sebelum dan sesudah mengkonsumsi jasa tersebut (Tjiptono, 2008). Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa dari 79 responden dengan persepsi *Tangible* (bukti langsung) baik terdapat 79 responden (100%) yang loyal dan tidak terdapat responden yang tidak loyal, dan dari 5 responden dengan persepsi *Tangible* (bukti langsung) tidak baik terdapat 4 responden (80,0%) yang loyal dan 1 responden (20,0%) yang tidak loyal terhadap Rumah Sakit Vina Estetika. Berdasarkan hasil uji *Fisher exact test* maka diperoleh nilai *P* pada kategori *Tangible* (Bukti Langsung) = 0.060 atau nilai $P > 0,05$ Dengan demikian, maka H_0 diterima dan H_a ditolak berarti tidak ada hubungan antara *Tangible* (Bukti Langsung) terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Vina Estetika. Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan teori yang dikemukakan Parasuraman et al (1994), yang menyatakan bahwa dimensi *tangible* (bukti langsung) yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti fasilitas fisik, perlengkapan, keramahan pegawai akan mempengaruhi tingkat loyalitas pelanggan. Hasil penelitian ini juga tidak sesuai dengan pendapat Zeithaml (2004) yang menyatakan bahwa *tangible* merupakan suatu hal yang secara nyata turut mempengaruhi keputusan pasien untuk membeli dan menggunakan produk jasa yang ditawarkan.

Hubungan *Reliability* (Kehandalan Pelayanan) terhadap Loyalitas Pasien Setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerjanya yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat (Parasuraman, 2001). Menurut Zeithaml (dalam Fandi Tjiptono, 2006) kehandalan adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Kehandalan pelayanan adalah kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada konsumen atau pelanggan. Berdasarkan penelitian ini, dapat diketahui bahwa dari 80 responden dengan persepsi *Reliability* (kehandalan pelayanan) handal terdapat 80 responden (100%) yang loyal dan tidak terdapat responden yang tidak loyal,

dan dari 4 responden dengan persepsi *Reliability* (kehandalan pelayanan) tidak handal terdapat 3 responden (75,0%) yang loyal dan 1 (25,0%) responden yang tidak loyal terhadap Rumah Sakit Vina Estetika. Berdasarkan hasil uji *fisher exact test* maka diperoleh nilai *P* pada kategori *Reliability* (Kehandalan Pelayanan) = 0.048 atau nilai $P < 0,05$. Dengan demikian, maka H_0 ditolak dan H_a diterima berarti ada hubungan antara *Reliability* (Kehandalan Pelayanan) terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Vina Estetika. Dari hasil penelitian ini, diketahui bahwa sebagian besar responden berada pada kategori handal, hal yang mendukung *reliability* (kehandalan pelayanan) handal adalah para petugas kesehatan seperti perawat dan staf rumah sakit yang melayani pasien dengan tepat waktu, terutama loket rumah sakit yang melakukan pendaftaran pasien dengan cepat dan tepat waktu. Sedangkan, terdapat responden yang berada pada kategori tidak handal hal yang menyebabkan *reliability* (kehandalan pelayanan) tidak handal adalah responden yang beranggapan bahwa dokter tidak tepat waktu dalam melayani pasien dikarenakan waktu kunjungan dokter yang terlambat untuk memeriksa pasien, responden merasa dokter tidak menepati janji yang diberikan kepada pasien sehingga hal itu perlu menjadi perhatian. Dapat disimpulkan bahwa *Reliability* (kehandalan pelayanan) merupakan faktor yang sangat penting sehingga pasien ingin berobat atau dirawat rumah sakit bila sakit, karena menjadi salah satu alasan seseorang agar parapetugas kesehatan tepat waktu dalam melayani setiap pasien. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Hidayah, dkk (2020) yang berjudul Faktor yang Berhubungan dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap di RSUD Toto Kabila Gorontalo, dimana hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa variabel *reliability* (kehandalan pelayanan) memiliki hubungan dengan loyalitas pasien rawat inap di RSUD Toto Kabila. Hal ini disebabkan responden yang menyatakan puas merasa bahwa kemudahan dalam mendapat pelayanan, ketepatan waktu dokter dalam berkunjung sudah baik sehingga pasien merasa puas dengan kehandalan petugas.

Hubungan *Responsiveness* (Daya Tanggap) terhadap Loyalitas Pasien Setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyeryangn, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya. Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu organisasi, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif (Parasuraman, 2001). Parasuraman, Zeithaml, dan Barry (1985) dalam Tjiptono dan Gregorius (2005) *responsiveness* adalah kesediaan dan kesiangan para karyawan untuk membantu pelanggan dan menyampaikan jasa secara cepat, sehingga mudah diakses, tidak lama menunggu dan bersedia mendengar keluhan. Menurut Zithaml (Dalam Fandi Tjiptono, 2006) daya tanggap merupakan kemampuan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Sedangkan menurut Lerbin R. Aritonang R (2005), mengatakan bahwa daya tanggap mencakup keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat; selalu memperoleh definisi yang tepat dan segera mengenai pelanggan. Pada penelitian ini, menunjukkan bahwa dari 81 responden dengan persepsi *Responsiveness* (daya tanggap) tanggap terdapat 81 responden (100%) yang loyal dan tidak terdapat responden yang tidak loyal, dan dari 3 responden dengan persepsi *Responsiveness* (daya tanggap) tidak tanggap terdapat 2 responden (66,7%) yang loyal dan 1 responden (33,3%) yang tidak loyal terhadap Rumah Sakit Vina Estetika. Berdasarkan hasil uji *fisher exact test* maka diperoleh nilai *P* pada kategori *Responsiveness* (Daya Tanggap) = 0.036 atau nilai $P < 0,05$. Dengan demikian, maka H_0 ditolak dan H_a diterima berarti ada hubungan antara *Responsiveness* (Daya Tanggap) terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Vina Estetika. Hasil penelitian ini, diketahui bahwa sebagian responden berada pada kategori tanggap, hal yang mendukung *responsiveness* (daya tanggap) tanggap adalah keramahan yang ditunjukkan oleh dokter dan perawat, pasien merasa senang dengan keramahan yang ditunjukkan oleh dokter dan perawat, dan juga responden merasa dokter dan perawat mampu mendengarkan keluhan pasien dan menerima sumbang saran dari pasien, salah satu contohnya yaitu dilaksanakannya indeks kepuasan disetiap minggunya yaitu berupa kuesioner kepuasan pasien dimana pasien juga dapat menuliskan sumbang saran dan keluhan untuk rumah sakit, hal ini menunjukkan bahwa petugas bersungguh-sungguh dan bersedia untuk memberi pertolongan kepada pasien yang membutuhkan.

Hubungan *Assurance* (Jaminan Pelayanan) terhadap Loyalitas Pasien Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan atas tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan (Parasuraman, 2001). Jaminan adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan

kepercayaan dan keyakinan (Kotler dan Armstrong, 2011). Menurut Hart (1988) dalam Ali Hasan (2009) *assurance* berintikan komitmen untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan memberikan jaminan meringankan resiko kerugian bagi pelanggan dengan kepastian kualitas kerja yang prima. Pada penelitian ini, menunjukkan bahwa dari 82 responden dengan persepsi *Assurance* (jaminan pelayanan) ada jaminan terdapat 82 responden (100%) yang loyal dan tidak terdapat responden yang tidak loyal, dan dari 2 responden dengan persepsi *Assurance* (jaminan pelayanan) tidak ada jaminan terdapat 1 responden (50,0%) yang loyal dan 1 responden (50,0%) yang tidak loyal terhadap Rumah Sakit Vina Estetika. Berdasarkan hasil uji *fisher exact test* maka diperoleh nilai *P* pada kategori *Assurance* (Jaminan Pelayanan) = 0.024 atau nilai $P < 0,05$ Dengan demikian, maka H_0 ditolak dan H_a diterima berarti ada hubungan antara *Assurance* (Jaminan Pelayanan) terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Vina Estetika. Dari hasil penelitian ini, diketahui sebagian besar pasien berada pada kategori ada jaminan, hal yang mendukung *assurance* (jaminan pelayanan) ada jaminan yaitu pasien merasa dokter dan perawat memiliki kemampuan dan pengetahuan yang baik dan telah berpengalaman dalam menangani pasien sehingga pasien merasa aman selama menjalani perawatan di Rumah Sakit Vina Estetika. Pasien juga merasa perilaku yang ditunjukkan dokter maupun perawat sudah baik. Sedangkan terdapat responden pada kategori tidak ada jaminan, dimana hal yang mendukung *assurance* (jaminan pelayanan) tidak ada jaminan adalah keamanan di rumah sakit yang masih dianggap kurang terjamin.

Hasil penelitian ini mendukung pendapat Parasuraman (2001) yang menyatakan setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan atas tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan. Konsep dan teori yang mendukung dikemukakan oleh Oemi (1995) menyatakan bahwa dasar-dasar dari suatu pelayanan jasa dalam menjalin suatu kemitraan adalah keyakinan yang ditumbuhkan kepada konsumen, sehingga loyalitas yang diberikan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen. Konsumen akan meyakini pelayanan yang diberikan yang bila aspek kualitas pelayanan keyakinan dipenuhi berupa sikap yang meyakinkan, motivasi yang ditunjukkan, kesesuaian dalam berbagai pelayanan yang diberikan. Menurut Hanafi (2004) menyebutkan bahwa ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas jasa pelayanan atas jaminan yang dirasakan pasien yaitu *expected service* dan *perceived service*. Yang bila pelayanan yang diterima atau dirasakan dapat menjamin pasien, maka kualitas jasa pelayanan akan dipersepsikan sebagai baik dan memuaskan serta jika jasa yang diterima mampu melampaui karyawan pasien, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas jasa yang ideal. Sebaliknya jika jaminan atas kualitas jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas jasa pelayanan akan dipersepsikan buruk dan tidak memuaskan. Oleh karena itu baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyediaan pelayanan dalam memenuhi karyawan pasien secara konsisten.

Hubungan *Empathy* (Sikap Petugas) terhadap Loyalitas Pasien, Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas yang bila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki rasa empati (*empathy*) dalam menyelesaikan, mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan (Parasuraman, 2001). Tjiptono (2005) juga mendefinisikan nilai pelanggan adalah ikatan emosional yang terjalin antara pelanggan dan produsen setelah pelanggan menggunakan produk dan jasa dari perusahaan dan mendapati bahwa produk atau jasa tersebut memberi nilai tambah. Berdasarkan penelitian ini, dapat diketahui bahwa dari 81 responden dengan persepsi *Empathy* (Sikap Petugas) empati terdapat 81 responden (100%) yang loyal dan tidak terdapat responden yang tidak loyal, dan dari 3 responden dengan persepsi *Empathy* (Sikap Petugas) tidak empati terdapat 2 responden (66,7%) yang loyal dan 1 responden (33,3%) yang tidak loyal terhadap Rumah Sakit Vina Estetika. Berdasarkan hasil uji *fisher exact test* maka diperoleh nilai *P* pada kategori *Empathy* (Sikap Petugas) = 0.036 atau nilai $P < 0,05$ Dengan demikian, maka H_0 ditolak dan H_a diterima berarti ada hubungan antara *Empathy* (Sikap Petugas) terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Vina Estetika. Pada penelitian ini, diketahui bahwa sebagian besar pasien berada pada kategori empati, hal yang mendukung *empathy* (sikap petugas) empati adalah dokter dan perawat telah memberikan sikap yang baik kepada pasien seperti mengerti dan memahami keadaan pasien dan memberikan perhatian kepada pasien selama masa perawatan, dan pasien tidak merasa kesulitan dalam pengurusan administrasi di rumah sakit, dan pasien juga tidak merasa kesulitan dalam proses pembayaran. Sedangkan terdapat responden berada pada kategori tidak empati dimana hal yang menyebabkan *empathy* (sikap petugas) tidak empati yaitu responden merasa kesulitan dalam memesan tempat perawatan, sebab untuk mendapatkan kamar perawatan pasien harus mengantri terlebih dahulu. Terutama bagi pasien

BPJS, dimana banyaknya pasien BPJS sehingga kamar perawatan untuk pasien BPJS cepat terisi dan penuh. Dapat disimpulkan bahwa *Emphaty* (sikap petugas) yang baik dapat membuat pasien pada rumah sakit menjadi loyal, ini menunjukkan hasil bahwa ada hubungan antara *Emphaty* (sikap petugas) terhadap loyalitas pasien di rawat inap Rumah Sakit Vina Estetika. Semakin baik *Emphaty* (sikap petugas) yang diberikan oleh rumah sakit, maka loyalitas pasien akan semakin bertambah karena pasien menginginkan *Emphaty* (sikap petugas) yang baik. Hasil penelitian ini mendukung pendapat Parasuraman et al (1994), yang menyatakan bahwa dimensi *emphaty* (sikap petugas) yang mencakup hubungan komunikasi, perhatian, dan pemahaman kebutuhan konsumen. Jika konsumen merasa bahwa para karyawan perusahaan dapat memberikan empati kepada konsumen maka mereka tidak lagi merasa ragu untuk tetap mengkonsumsi jasa yang diberikan, hal ini akan membentuk tingkat loyalitas pelanggan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Rumah Sakit Vina Estetika, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa: 1) *Tangibel* (Bukti Langsung), Tidak ada hubungan antara *tangibel* (bukti langsung) terhadap loyalitas pasiendi Rawat Inap Vina Estetika; 2) *Ressponsiveness* (daya tanggap), Ada hubungan antara *responsiveness* (daya tanggap) terhadap loyalitas pasiendi Rawat Inap Vina Estetika; 3) *Assurance* (jaminan pelayanan), Ada hubungan antara *assurance* (jaminan pelayanan) terhadap loyalitas pasiendi Rawat Inap Vina Estetika; 4) *Reliability* (Kehandalan Pelayanan), Ada hubungan antara *reliability* (kehandalan pelayanan) terhadap loyalitas pasien di Rawat Inap Vina Estetika; 5) *Emphaty* (Sikap Petugas), Ada hubungan antara *emphaty* (sikap petugas) dengan Loyalitas Pasien di Vina Estetika.

DAFTAR REFERENSI

- Adisasmito, W. *Sistem Manajemen Rumah Sakit*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2009.
- American Hostpital Association (1974 - 1996). *American Hospital Association guide to the health care field*. Chicago : The Association, 1974.
- Aritonang, Lerbin R. *Kepuasan Pelanggan. Pengukuran dan Penganalisisan Dengan SPSS*. Jakarta.: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2005.
- Azwar, Azrul. *Pengantar Administrasi Kesehatan Edisi Ketiga*. Jakarta : Binarupa Aksara, 1996.
- Baloglu, Seyhmus. Dimensions of Customer Loyalty. *European Journal of Marketing*, 2002.
- Berlianty. Alwy. Nurhayani. Analisis Loyalitas Pasien Berdasarkan Kualitas Pelayanan di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Mappa Oudang Kota Medan Tahun 2013. *Jurnal*. Medan : Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin, 2013.
- Buchbinder, Sharon B dan Nancy H. Shanks. *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : EGC, 2014.
- Departemen Agama RI. *Al-Qur'an dan Terjemah New Cardova*. Bandung : Syamil Quran, 2012.
- Departemen Kesehatan RI. *Profil Kesehatan Indonesia*. Jakarta: Depkes RI, 2007. Departemen Kesehatan RI. *Standar Pelayanan Rumah Sakit, Cetakan Kedua*. Jakarta: Depkes RI, 1994.
- Ester Saranga. Analisis Efisiensi Proses Layanan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit: Peneryangn Data Envelopment Analysis (DEA) dan Model Servqual (GAP). *Tesis*. Yogyakarta : Program Pasca Sarjana Universitas Gadjah Mada, 2000.
- Fitri, Adelina. Najmah. Asmaripa Ainy. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Khusus Mata
- Gremler dan Brown. *Customer Relationship Marketing: A Strategic Imperative in the World of e.Business*, Canada: John Wiley & Sons Ltd, 1997.
- Griffin, Jill. *Customer Loyalty How to Earn It, How to Keep It*. Kentucky : Mc Graw Hill, 2002.
- Griffin, Jill. *Customer Loyalty, Edisi Revisi*. Jakarta : Erlangga, 2005.
- Gunawan, Ketut. Sundring Pantja Djati. Kualitas Layanan dan Loyalitas Pasien Studi pada Rumah Sakit Umum Swasta di Kota Singaraja-Bali. *Jurnal*. Singaraja : Fakultas Ekonomi Universitas Panji Sakti Singaraja, 2011.
- Hanafi. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya : Airlangga University Press, 2004
- Hariyanti. Hubungan Kepuasan dengan Loyalitas Pasien di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Nu'mang Kabupaten Sidrap Tahun 2011. *Penelitian* . Medan : Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin, 2011.
- Hasan, Ali. *Marketing: Edisi Baru*. Jakarta: PT Buku Kita, 2009.
- Hertiana, Siska. *Analisis Karyawan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan*

- Metode IPA (Importance Performance Analysis) Di Puskesmas Kartasura. Penelitian* .2009.
- Hidayah, Mohammad Nurul. Asiah Hamzah. Darmawansyah. Faktor yang Berhubungan dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap RSUD Toto Kabila Gorontalo. *Jurnal*. Medan : Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin, 2014.
- Hidayah, Nur. *Manajemen Ruang Rawat Inap*. Medan: Alauddin University Press, 2013.
- Hill, Nigen. *Handbook of Customer Satisfaction Measurement*. Cambridge : Great Britain at the University Press, 1996.
- Hurriyati, Ratih. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Bandung : Alfabeta, 2005.
- Ilmiah*. Medan: Alauddin Press. 2013.
- Jacobalis, Samsi. *Menjaga Mutu Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta: PERSI, 1990. Kasih, Bunga Mutiara *Analisis Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan* Jakarta : Lentera Hati, 2009.
- Kandampully, J, dan Suhartono D. Customer loyalty in the hotel industry: the role of customer satisfaction and image. *Journal*. Contemporary Hospitality Management, 2000.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. *Marketing an Introduction 10th Edition*. Indonesia: Perason, 2011.
- Lovelock, Christoper, dan Wright, K, Lauren. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Bahasa Indonesia, Jakarta : Penerbit Indeks. 2005.
- Loyalitas Pasien Bpjs Non Penerima Bantuan Iuran (PBI) Rawat Inap Rumah Sakit Mardi Rahayu Kudus. Thesis*, Diponegoro University, 2015.
- Meningkatkan Mutu Rumah Sakit*. Jakarta, 1996.
- Mowen J C dan Minor. *Perilaku Konsumen*. Jakarta : Erlangga, 1998.
- Muninjaya, Gde. *Manajemen Kesehatan*. Jakarta : Penerbit Buku Kedokteran EGC, 2004.
- Muninjaya, I Gde. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat, 2001. Muslihuddin, Adji. *Pola Pelayanan Keperawatan di Indonesia Dalam Upaya*
- Notoatmodjo, Soekidjo. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : PT Rineka Cipta, 2005.
- Oemi. *Measuring Customer Satisfaction; Survey Design, Use and Statistical Analysis Methods* (Diterjemahkan oleh Purwoko). Wisconsin, USA: ASQ Quality Press 1995.
- Oliver, Richald L. *Satisfaction A Behavioral Perspective on the Customer*. New York : Mc Graw Hill, 1996.
- Parasuraman, A, V. Zeithaml dan L.L. Berry. *Servuqual: Review, Critique Research Agenda. Journal of Marketing*, 2005.
- Parasuraman, A. Valerie. *Delivering Quality Service* . (Diterjemahkan oleh Sutanto). New York: The Free Press, 2001.
- Pasolong, Harbani. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta, 2007.
- Pohan, Imbalo S. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta : Penerbit Buku Kedokteran EGC, 2007.
- Prastiwi, EN dan Ayubi, D. Hubungan Kepuasan Pasien Bayar dengan Minat Kunjungan Ulang di Puskesmas Wisma Jaya Kota Bekasi. *Makara: Kesehatan*, 2008.
- Profil Rumah Sakit Ibu dan Anak Vina Estetika Medan, 2015.
- Puti, Widya Chitami. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap Rumah Sakit Otorita Batam. *Penelitian* . Bandung : Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama, 2013.
- Reichheld, Frederick F. *The One Number You Need to Grow*. Harvard Business Review on Point Article, 2003.
- Rekam Medis Rumah Sakit Ibu dan Anak Sitti Khasijah I Medan, 2015.
- Republik Indonesia. “Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 340/Menkes/PER/III/2010 tentang Klasifikasi Rumah Sakit”, dalam *Menteri Kesehatan Republik Indonesia*. Jakarta : Sekretariat Negara RI, 2010.
- Republik Indonesia. “Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 983/Menkes/SK/XI/1992 tentang Pedoman Organisasi Rumah Sakit Umum”, dalam *Menteri Kesehatan Republik Indonesia*. Jakarta : Sekretariat Negara RI, 1992.
- Republik Indonesia. “Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah”, Jakarta : Sekretariat Negara RI, 1999.
- Republik Indonesia. “Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit”, dalam *Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia*. Jakarta : Sekretariat Negara RI, 2009.
- Saragih, Rosita. Arlina Nurbaity Lubis. Raras Sutatniningasih. Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Loyalitas Pasien Rumah Sakit Umum Herna Medan. *Jurnal*. Medan : Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sumatera Utara, 2010.

- Setiawan, Supriadi. *Loyalitas Pelanggan Jasa Studi Kasus Bagaimana Rumah Sakit Mengelola Loyalitas Pelanggannya*. Bogor : PT IPB Press, 2011.
- Shihab, M. Quraish. *Tafsir Al-Mishbah Pesan, Kesan dan Keserasian Al- Qur'an*.
- Silalahi, Mariaty. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dalam Kaitannya Dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Malahayati Medan. *Tesis*. Medan : Sekolah Pascasarjana Universitas Sumatera Utara, 2007.
- Tjiptono, Fandi. *Total Quality Management*. Yogyakarta: CV Andi Offset, 2005. Universitas Islam Negeri Alauddin Medan. *Pedoman Penulisan Karya Tulis*
- Wijono, Djoko. *Manajemen Mutu Rumah Sakit dan Kepuasan Pasien*. Surabaya :CV. Duta Prima Airlangga, 2008.
- Zeithaml, V. A., A. Parasuraman, dan Leonard L. Berry, *Delivering Quality Services*, New York : Free Press, 1990.