

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN LANSIA TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PASIEN DI RSAU DR MOHAMMAD SUTOMO

Muhammad Fadil¹, Cicilia Windiyaningsih², Ismail Sangadji³

¹Mahasiswa Magister Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Pascasarjana, Universitas Respati Indonesia

^{2,3}Dosen Magister Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Pascasarjana, Universitas Respati Indonesia

Muhammad fadil@gmail.com

ABSTRAK

Peningkatan kualitas pelayanan untuk lansia sangat diperhatikan oleh pemerintah maupun layanan kesehatan lainnya, akan tetapi masih banyak sekali lansia yang enggan untuk memanfaatkan fasilitas yang ada. Kesadaran maupun support dari keluarga maupun masyarakat perlu digalakkan supaya nantinya harapan pemerintah untuk lansia sejahtera dapat dicapai serta mengurangi jumlah kematian yang disebabkan oleh tidak mampunya pelayanan kesehatan dikarenakan biaya. Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan kesehatan lansia terhadap kepuasan dan loyalitas pasien di RSAU dr. Mohammad Sutomo. Populasi penelitian ini seluruh pasien lansia di RSAU dr. Mohammad Sutomo. Teknik Pengambilan Sampel menggunakan rumus Hair jumlah indikator x variabel, dengan 130 sampel. Metode analisis yang digunakan regresi linier berganda dengan alat bantu SPSS Ver. 25. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif dengan pengumpulan data primer menggunakan kuesioner. Hasil Penelitian menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan lansia terhadap kepuasan, Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan lansia terhadap loyalitas pasien, Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepuasan terhadap loyalitas pasien serta Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara secara tidak langsung kualitas pelayanan kesehatan lansia terhadap loyalitas pasien di RSAU DR Mohammad Sutomo melalui kepuasan pasien.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Kesehatan Lansia, Kepuasan, Loyalitas Pasien

ABSTRACT

Improving the quality of services for the elderly is of great concern to the government and other health services, but there are still many elderly who are reluctant to take advantage of existing facilities. Awareness and support from families and the community need to be encouraged so that later the government's hopes for a prosperous elderly can be achieved and reduce the number of deaths caused by the inability of health services due to costs. The purpose of this study was to determine and analyze the effect of the quality of elderly health services on patient satisfaction and loyalty at RSAU dr. Muhammad Sutomo. The population of this study were all elderly patients at RSAU dr. Muhammad Sutomo. The sampling technique uses the Hair formula, the number of indicators x variables, with 130 samples. The analytical method used is multiple linear regression with SPSS Ver. 25. This research is a descriptive quantitative research with primary data collection using a questionnaire. The results showed that there was a positive and significant influence between the quality of elderly health services on satisfaction. There was a positive and significant influence between the quality of elderly health services on patient loyalty. There was a positive and significant influence between satisfaction on patient loyalty. There was a positive and significant influence between indirectly quality of elderly health services on patient loyalty at RSAU DR Mohammad Sutomo through patient satisfaction.

Keywords: Quality of Elderly Health Services, Satisfaction, Patient Loyalty

PENDAHULUAN

Masalah pelayanan publik yang terjadi di Indonesia merupakan masa krisis kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah sebagai birokrasi publik. Gejala ini mulai tampak dengan semakin rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap birokrasi publik yang ditandai adanya protes dan demonstrasi oleh berbagai komponen masyarakat, baik ditingkat pusat ataupun daerah.

Pelayanan publik juga menjadi masalah bagi sektor kesehatan. Perkembangan sektor kesehatan di Indonesia saat ini terlihat tumbuh secara tidak maksimal. Pemerintah belum memberikan kualitas pelayanan kesehatan secara merata. Padahal kunci utama masyarakat dalam melakukan kegiatan yaitu kondisi tubuh yang sehat. Keadaan sehat membutuhkan banyak hal, diantaranya menyelenggarakan pelayanan kesehatan. Tujuan pelayanan kesehatan adalah tercapainya derajat kesehatan masyarakat yang memuaskan harapan (*consumer satisfaction*) melalui pelayanan yang prima oleh pemberi pelayanan yang memuaskan harapan (*provider satisfaction*) dan institusi pelayanan yang diselenggarakan (*institutional satisfaction*).

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Permenkes Nomor 3 Tahun 2020).

Pelayanan yang diberikan oleh Rumah sakit diantaranya juga pelayanan kesehatan untuk lansia. Pelayanan kesehatan bagi lansia (orang tua) di Indonesia memiliki banyak pentingnya, mengingat pertambahan jumlah populasi lansia dan kebutuhan kesehatan yang semakin mendesak. Kemajuan dalam bidang kesehatan telah mengakibatkan peningkatan usia harapan hidup di Indonesia.

Jayadipraja et al (2021) menemukan ada hubungan antara bukti langsung, empati, keterandalan, dan jaminan/kepastian terhadap loyalitas pasien di RSUD Kota Kendari. Riset Utami, (2019) dengan hasil penelitian variabel Tangibles, Empathy, dan Assurance berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan, sedangkan variabel Assurance berpengaruh secara signifikan terhadap

loyalitas, dan variabel kepuasan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas.

Penelitian Wulaisfan & Fauziah (2019) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dapat berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pasien dengan kepuasan pasien sebagai variable intervening. Riset yang dilakukan Sari (2021) diperoleh bahwa kualitas pelayanan Rumah Sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih Bandung berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pasien. Untuk kepuasan pasien Rumah Sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih Bandung berpengaruh positif dan lebih dominan mempengaruhi loyalitas pasien.

Riset Handaru & Wiralaga (2021) menemukan bahwa inovasi layanan dan kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu, inovasi layanan, kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian Fatonah & Palupi (2020) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan positif antara penanganan keluhan dengan kepuasan pasien. Kedua, terdapat pengaruh signifikan positif antara kualitas pelayanan rumah sakit dan kepuasan pasien. Akhirnya, ada efek signifikansi positif antara kepuasan pasien dan loyalitas pasien.

Adapun obyek dalam penelitian ini adalah RSAU dr. Mohammad Sutomo Lanud Supadio. Rumah Sakit ini merupakan bagian integral dari Lanud Supadio.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Waktu penelitian dilakukan selama 2 bulan, dimulai dari bulan Mei 2023 sampai dengan Juni 2023. Penelitian ini dilakukan di RSAU dr. Mohammad Sutomo. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien lansia di RSAU dr. Mohammad Sutomo. Jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 130 orang responden. Penelitian ini terdiri dari 3 variabel, yaitu : X: kualitas pelayanan kesehatan lansia, Z : Kepuasan, Y: Loyalitas pasien.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Karakteristik reponden

Tabel 1 Karakteristik Responden

Karakteristik	Jumlah (n)	Persentase (%)
Gender		
Laki-Laki	87	66,9%
Perempuan	43	33,1%
Total	130	100,0%
Usia		
60 - 65 tahun	65	50,0%
65 – 70 tahun	44	33,8%
> 70 tahun	21	16,2%
Total	130	100,0%
Pendidikan		
SLTA	25	19,2%
D III	45	34,6%
S1	52	40,0%
S2	8	6,2%
Total	130	100,0%
Pekerjaan		
TNI	69	53,1%
PNS	38	29,2%
Wiraswasta	16	12,3%
Pedagang	7	5,4%
Total	130	100,0%

Tabel 1 menunjukkan dari 130 orang yang menjadi responden sebagian besar berjenis kelamin laki-laki sebanyak 87 orang dengan persentase 66,9% dan sisanya berjenis kelamin perempuan sebanyak 43 orang dengan persentase 33,1%. Sebagian besar berumur 60-65 tahun sebanyak 65 orang dengan

persentase 50%. Respon berumur 65-70 tahun sebanyak 44 orang dengan persentase 33,8%. Sedangkan respon berumur > 70 Tahun sebanyak 21 orang atau dengan persentase sebesar 16,2%

130 orang yang menjadi responden sebagian besar pendidikan S1 sebanyak 52 orang dengan persentase 40%, Responden DIII sebanyak 45 orang dengan persentase 34,6%, SLTA sebanyak 25 orang dengan persentase 19,2%, sedangkan S2 sebanyak 8 orang dengan persentase 6,20%.

Pekejaan TNI sebanyak 69 orang dengan persentase 53,1%, Responden PNS sebanyak 38 orang dengan persentase 29,2%, sedangkan Wirawasta sebanyak 16 orang dan pedagang sebanyak 7 orang dengan persentase 5,4%.

2. Uji Validitas dan Reliabilitas

Tabel 2 Hasil Uji Validitas

Variabel	Jumlah Pernyataan	Keterangan
Kualitas Pelayanan	10	Valid
Kepuasan Pasien	8	Valid
Loyalitas Pasien	10	Valid

Tabel 3 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Nilai Standar	Kesimpulan
Kualitas Pelayanan	0.955	0,6	Reliabel
Kepuasan Pasien	0.938	0,6	Reliabel
Loyalitas Pasien	0.905	0,6	Reliabel

Tabel 3 Rekapitulasi Nilai Rata-Rata Kualitas pelayanan kesehatan lansia

No.	Indikator	Rata-Rata	Keterangan
1	Dokter memberikan pelayanan teliti, hati-hati dan tepat waktu sesuai yang dijanjikan	4,4231	Sangat Setuju
2	Perawat menerangkan tindakan yang dilakukan	4,2692	Sangat Setuju
3	Perawat siap dan sigap dalam melayani pasien	4,4462	Sangat Setuju
4	Perawat melakukan tindakan secara tepat dan sesuai prosedur	4,3308	Sangat Setuju
5	Dokter mempunyai kemampuan dan pengetahuan dalam menetapkan diagnosa anda cukup baik, sehingga mampu menjawab setiap pertanyaan pasien secara meyakinkan	4,4077	Sangat Setuju
6	Perawat medis menyediakan obat-obatan / alat-alat medis yang lengkap	4,2615	Sangat Setuju
7	Dokter mendengarkan keluhan tentang kehamilan serta memberikan jalan keluar dalam konsultasi	4,2846	Sangat Setuju
8	Perawat memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan memahami kebutuhan pasien	4,2385	Sangat Setuju
9	Klinik rawat jalan tertata rapi, bersih dan nyaman	4,2846	Sangat Setuju
10	Perawat dan karyawan berpenampilan rapi dan bersih	4,2077	Sangat Setuju
	Jumlah	43,1539	
	Rata-rata (35,5/10)	4,3154	Sangat Setuju

Tabel 4 Rekapitulasi Nilai Rata-Rata Kepuasan pasien

No.	Indikator	Rata-Rata	Keterangan
1	Dokter dan perawat selalu ada saat dibutuhkan	4,3462	Sangat Puas
2	Adanya kemudahan layanan kesehatan di klinik bagi pasien	4,2769	Sangat Puas
3	Dokter dan perawat mempunyai kompetensi yang baik dalam bekerja	4,4000	Sangat Puas
4	Pasien merasakan kesembuhan selama berobat	4,2231	Sangat Puas
5	Adanya kepuasan layanan dari pasien	4,2462	Sangat Puas
6	Adanya kepercayaan pasien atas perhatian, kepedulian dan nasihat dari Dokter dan perawat	4,2692	Sangat Puas
7	Adanya kepuasan fasilitas yang diberikan klinik	4,4462	Sangat Puas
8	Dokter dan perawat menerima keluhan dan saran dengan baik	4,2538	Sangat Puas
	Jumlah	34,4616	
	Rata-rata (35,5/10)	4,3077	Sangat Puas

Tabel 5 Rekapitulasi Nilai Rata-Rata Loyalitas pasien

No.	Indikator	Rata-Rata	Keterangan
1	Pasien percaya terhadap konsistensi pelayanan Rumah Sakit yang yang diterima.	4,3769	Sangat Loyal
2	Pasien berkomitmen tetap memilih RSAU dr. Mohammad Sutomo	4,2077	Sangat Loyal
3	Dokter, petugas kesehatan dan staf dapat menepati janji yang diberikan kepada saya	4,2538	Sangat Loyal
4	Pihak RSAU dr. Mohammad Sutomo selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien	4,2615	Sangat Loyal
5	Beban yang akan saya terima ketika terjadi perubahan biaya di rumah sakit ini akan lebih kecil dibanding jika saya harus pindah ke rumah sakit lain	4,2769	Sangat Loyal
6	Pasien tetap RSAU dr. Mohammad Sutomo walaupun terjadi perubahan biaya	4,3000	Sangat Loyal
7	Pasien dapat menginformasikan pengalamannya kepada teman atau keluarga	4,2769	Sangat Loyal
8	Pasien bersedia merekomendasikan RSAU dr. Mohammad Sutomo kepada orang lain	4,2538	Sangat Loyal
9	Pasien memberikan tanggapan terhadap yang positif kepada teman atau keluarga tentang RSAU Sutomo	4,4308	Sangat Loyal
10	Pasien bersedia untuk bekerjasama oleh RSAU dr. Mohammad Sutomo (contoh : pasien mau mengikuti prosedur dari rumah sakit)	4,3000	Sangat Loyal
	Jumlah	42,9383	
	Rata-rata (35,5/10)	4,2938	Sangat Loyal

3. Uji Normalitas

Tabel 6 Hasil Uji Normalita
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		130
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,93411431
Most Extreme Differences	Absolute	,191
	Positive	,064
	Negative	-,191
Test Statistic		,191
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^c

4. Uji Linieritas

Tabel 7 Hasil Uji Linieritas X terhadap Y
ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Loyalitas Pasien_Y * Kualitas Pelayanan Kesehatan Lansia_X	Between Groups	(Combined)	3653,646	16	228,353	45,440	,000
		Linearity	3488,098	1	3488,098	694,104	,000
		Deviation from Linearity	165,548	15	11,037	2,196	,110
	Within Groups		567,862	113	5,025		
	Total		4221,508	129			

Tabel 8 Hasil Uji Linieritas Y terhadap Z
ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Loyalitas Pasien_Y * Kepuasan Pasien_Z	Between Groups	(Combined)	3864,041	14	276,003	88,792	,000
		Linearity	3721,795	1	3721,795	1197,332	,000
		Deviation from Linearity	142,246	13	10,942	3,520	,200
	Within Groups		357,467	115	3,108		
	Total		4221,508	129			

5. Uji Homogenitas

Tabel 9 Uji Homogenitas X dan Z
Test of Homogeneity of Variances

		Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Loyalitas Pasien_Y	Based on Mean	13,089	16	113	,000
	Based on Median	2,177	16	113	,009
	Based on Median and with adjusted df	2,177	16	45,126	,121
	Based on trimmed mean	11,189	16	113	,000

Tabel 10 Uji Homogenitas Y dan Z
Test of Homogeneity of Variances

		Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Loyalitas Pasien_Y	Based on Mean	8,477	14	115	,000
	Based on Median	2,276	14	115	,009
	Based on Median and with adjusted df	2,276	14	48,027	,118

Based on trimmed mean	7,419	14	115	,000
-----------------------	-------	----	-----	------

6. Uji Multikolinieritas

Tabel 11 Uji Multikolinieritas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kualitas Pelayanan Kesehatan Lansia_X	,105	9,536
	Kepuasan Pasien_Z	,105	9,536

7. Uji Koefisien Korelasi

Tabel 12 Tabel Hasil Koefisien Korelasi
Correlations

			Kualitas Pelayanan Kesehatan Lansia_X	Kepuasan Pasien_Z	Loyalitas Pasien_Y
Kualitas Pelayanan Kesehatan Lansia_X	Pearson Correlation		1	,946**	,909**
	Sig. (2-tailed)			,000	,000
	N		130	130	130
Kepuasan Pasien_Z	Pearson Correlation		,946**	1	,939**
	Sig. (2-tailed)		,000		,000
	N		130	130	130
Loyalitas Pasien_Y	Pearson Correlation		,909**	,939**	1
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	
	N		130	130	130

Tabel 13 Hasil Koefisien Korelasi Dan Determinasi Berganda
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted Square	R	Std. Error of the Estimate
1	,941 ^a	,886	,884		1,94928

8. Analisis Regresi Sederhana X terhadap Z

Tabel 14 Hasil Regresi Sederhana X terhadap Z
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,625	,942		3,851	,000
	Kualitas Pelayanan Kesehatan Lansia_X	,715	,022	,946	33,054	,000

9. Analisis Regresi Linear berganda X dan Z terhadap Y

Tabel 15 Hasil Regresi Berganda X dan Z terhadap Y
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,376	1,339		1,027	,306
	Kualitas Pelayanan Kesehatan Lansia_X	,191	,090	,197	2,124	,036
	Kepuasan Pasien_Z	,967	,119	,753	8,125	,000

10. Pengujian Hipotesis Penelitian

- a. Menguji pengaruh kualitas pelayanan kesehatan lansia terhadap kepuasan (Sub struktur 1)

Tabel 16 Coeficient Sub Struktur 1

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,625	,942		3,851	,000
	Kualitas Pelayanan Kesehatan Lansia_X	,715	,022	,946	33,054	,000

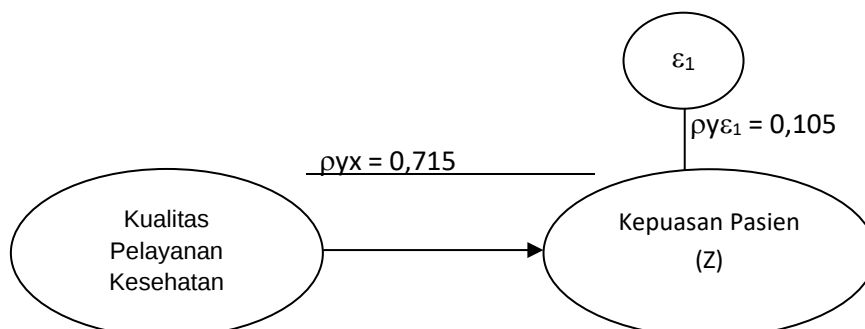
a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien_Z

Tabel 17 Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,946 ^a	,895	,894	1,44777

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Kesehatan Lansia_X

Dengan demikian maka dapat disusun diagram jalur sub struktur 1, yaitu sebagai berikut :



Gambar 1
Pengaruh Sub Struktur X terhadap Z

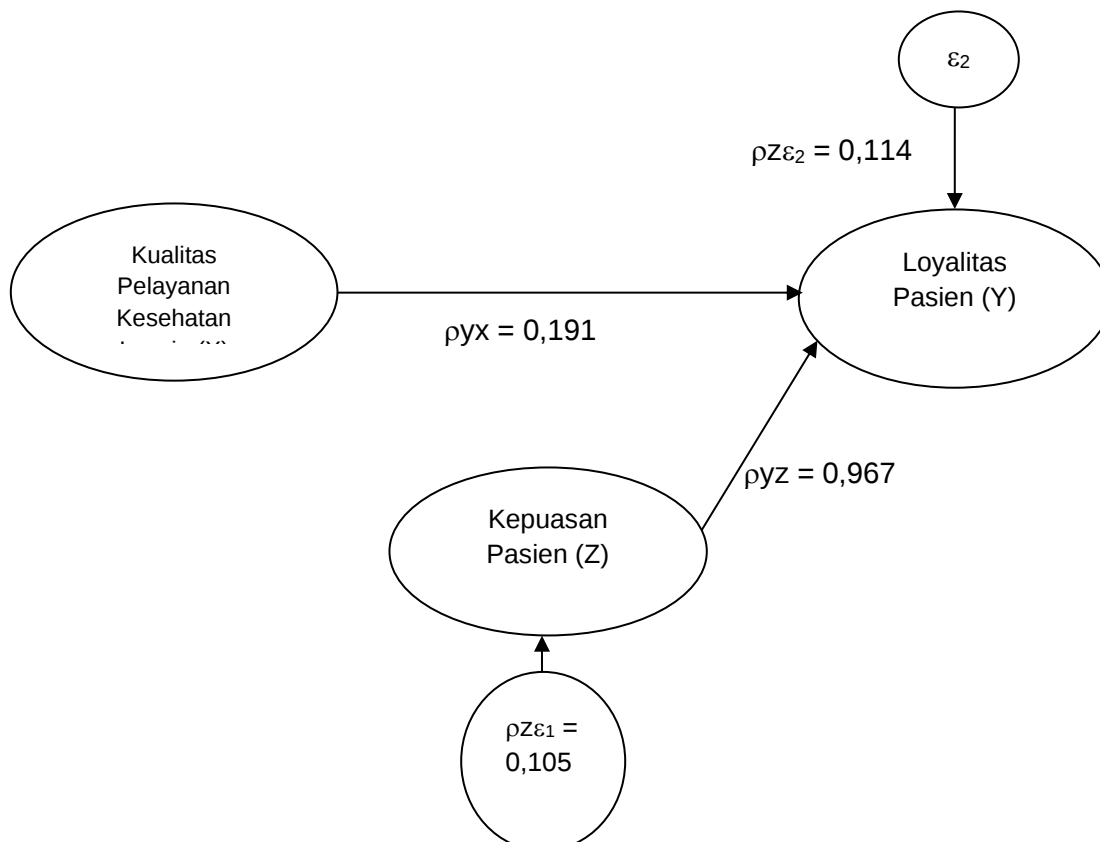
- b. Menguji pengaruh kualitas pelayanan kesehatan lansia dan kepuasan terhadap loyalitas pasien (Sub struktur 2)

Tabel 18 Coefficient Sub Struktur 2

		Coefficients ^a		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
Model		Unstandardized Coefficients B	Std. Error			
1	(Constant)	1,376	1,339		1,027	,306
	Kualitas Pelayanan Kesehatan Lansia_X	,191	,090	,197	2,124	,036
	Kepuasan Pasien_Z	,967	,119	,753	8,125	,000

Tabel 19 Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,941 ^a	,886	,884	1,94928



Gambar 2 Pengaruh Sub Struktur X dan Z terhadap Y

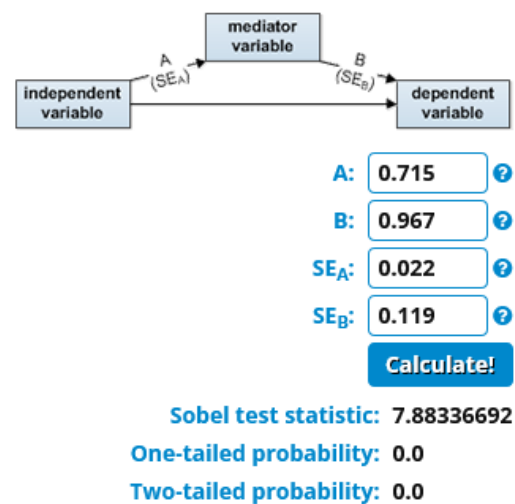
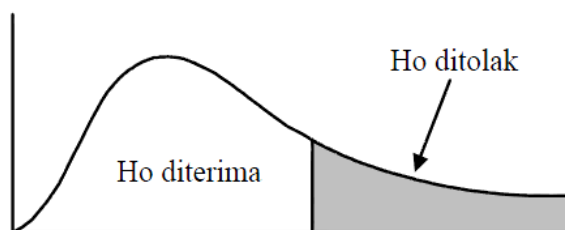
c. Pengaruh X Z pada Y (simultan)

Tabel 20 Hipotesis Berganda

		ANOVA ^a				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3738,945	2	1869,472	492,004	,000 ^b
	Residual	488,663	127	3,800		
	Total	4221,508	129			

Ho : $\rho_{Z\epsilon_2} = 0$ (secara simultan tidak terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan kesehatan lansia dan kepuasan terhadap loyalitas pasien di RSAU DR Mohammad Sutomo)

Ha : $\rho_{Z\epsilon_2} \neq 0$ (secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan kesehatan lansia dan kepuasan terhadap loyalitas pasien di RSAU DR Mohammad Sutomo)



Gambar 3 Output sobel tes kualitas pelayanan kesehatan lansia terhadap kepuasan dan loyalitas pasien

PEMBAHASAN

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai p lebih kecil dari nilai sebenarnya sebesar 0,000 atau $0,000 < 0,05$. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan lansia memiliki pengaruh antara terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan. Berdasarkan hasil analisis di atas, kepuasan dapat menjadi perantara kualitas pelayanan kesehatan lansia bagi loyalitas pasien.

1. Kualitas Pelayanan Kesehatan Lansia dan Kepuasan Pasien

Penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan lansia (X) terhadap kepuasan pasien (Z), dengan nilai signifikansi (t) kurang dari 0,05. Artinya, kualitas pelayanan yang lebih baik meningkatkan kepuasan pasien, terutama lansia. Faktor-faktor seperti pelayanan tepat waktu, ketersediaan pelayanan saat dibutuhkan, dan fasilitas yang menarik secara visual dapat meningkatkan kepuasan pasien.

2. Kualitas Pelayanan Kesehatan Lansia dan Loyalitas Pasien

Hasil penelitian juga menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan lansia (X) terhadap loyalitas pasien (Y), dengan signifikansi (t) kurang dari 0,05. Ini berarti bahwa pelayanan yang baik kepada pasien lansia dapat meningkatkan loyalitas mereka terhadap RSAU DR Mohammad Sutomo.

3. Kepuasan Pasien dan Loyalitas Pasien

Selain itu, penelitian menemukan bahwa kepuasan pasien (Z) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien (Y), dengan signifikansi (t) kurang dari 0,05. Ini mengindikasikan bahwa pasien yang merasa puas dengan pelayanan rumah sakit

cenderung lebih loyal dan memilih untuk terus menggunakan layanan dari RSAU DR Mohammad Sutomo.

4. Peran Kepuasan Pasien sebagai Variabel Perantara

Kepuasan pasien (Z) juga berperan sebagai variabel perantara antara kualitas pelayanan kesehatan lansia (X) dan loyalitas pasien (Y). Artinya, kepuasan pasien berfungsi sebagai jembatan yang menghubungkan antara pengalaman pelayanan yang baik dan keputusan pasien untuk tetap setia pada penyedia layanan. Dengan kata lain, kualitas pelayanan yang baik meningkatkan kepuasan pasien, yang selanjutnya memengaruhi loyalitas pasien.

5. Pentingnya Kualitas Pelayanan Kesehatan Lansia

Kualitas pelayanan kesehatan lansia memiliki dampak signifikan pada kepuasan dan loyalitas pasien. Ini memiliki implikasi besar pada efektivitas, kesinambungan, dan reputasi RSAU DR Mohammad Sutomo sebagai penyedia layanan kesehatan. Oleh karena itu, penting bagi rumah sakit untuk memberikan perawatan yang baik, komunikasi yang jelas, dan perhatian kepada pasien lansia.

6. Manfaat Loyalitas Pasien

Loyalitas pasien yang baik dapat memberikan dampak positif pada rumah sakit secara keseluruhan. Pasien yang loyal akan cenderung menggunakan klinik ini meskipun ada tawaran dari rumah sakit lainnya, dan mereka juga menggunakan produk dan layanan tambahan yang ditawarkan oleh rumah sakit.

pelayanan yang diberikan, maka kepuasan pelanggan semakin meningkat.

Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan lansia terhadap loyalitas pasien. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepuasan terhadap loyalitas pasien. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara secara tidak langsung kualitas pelayanan kesehatan lansia terhadap loyalitas pasien di RSAU DR Mohammad Sutomo melalui

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya, maka dapat dibuat kesimpulan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan lansia terhadap kepuasan di RSAU DR Mohammad Sutomo, berarti kualitas pelayanan memiliki dampak atas kepuasan pelanggan, artinya semakin baik persepsi pelanggan terhadap kualitas

kepuasan, kepuasan pelanggan yang ada dapat berperan sebagai variabel intervening positif antara kualitas pelayanan kesehatan lansia terhadap loyalitas pasien, dengan kata lain apabila rumah sakit dapat mempertimbangkan kualitas pelayanan kesehatan lansia yang ditawarkan menjadi lebih baik dengan harapan adanya peningkatan terhadap loyalitas pasien, maka hal tersebut dapat membawa pasien merasa puas

Saran penelitian ini adalah bahwa kualitas mempunyai pengaruh yang cukup terhadap loyalitas pasien, berarti yang perlu ditingkatkan adalah faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas terutama adalah dengan mempertahankan kualitas pelayanan rumah sakit yang sudah terjaga dengan baik meliputi jenis pelayanan menanggapi keluhan pasien dan memberikan perhatian personal terhadap pasien. Kedua, Loyalitas pasien mempunyai pengaruh yang cukup dari kualitas pelayanan, berarti faktor-faktor yang mempunyai loyalitas harus diperhatikan, dimana penggunaan jasa rumah sakit untuk pasien harus diperhatikan agar mendapatkan pelayanan yang sesuai. Ketiga,

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, T.Y. (2013). *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Jakarta : UI Press.
- Bustami (2016) *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Fatmawati (2014) Citra Rumah Sakit, Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Studi Pada Rumah Sakit PKU Yogyakarta. *Jurnal Utilitas*, Vol. 12
- Fatonah, S. & Palupi, H (2020) The Effect of Handling Complaint and Hospital Service Quality on Patient Satisfaction and Loyalty *Journal : JMMR (Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit)*, 9 (3): 268-276, December 2020
- Ghozali, I.(2012) *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Yogyakarta: Universitas Diponegoro.
- Griffin, J. (2013) *Costumer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga
- Hardiyansyah (2016) *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Gava. Media.
- Pimpinan rumah sakit sebaiknya meningkatkan kualitas pelayanan yang selama ini sudah dilakukan dengan cukup baik, terutama keramahan dan kesopanan tenaga medis rumah sakit terhadap pasien yang berkunjung agar keputusan untuk memilih/menggunakan jasa dapat meningkat, sehingga pasien merasakan kepuasan, kenyamanan selama berobat dan mendapatkan pelayanan terbaik. Keempat, Secara umum kualitas pelayanan yang diberikan terhadap pasien sudah dalam kategori cukup baik. Untuk itu, penulis menyarankan untuk terus dipertahankan dan dapat ditingkatkan lagi dengan menyesuaikan perkembangan yang terjadi dimasa yang akan datang. Kelima, pada penelitian selanjutnya perlu memperluas obyek penelitian di beberapa rumah sakit, sehingga dapat mencerminkan obyek penelitian yang lebih luas. Sebaiknya pada penelitian selanjutnya perlu menambah variabel-variabel yang lain, seperti: promosi, harga, kompetitor dan banyak lagi variabel yang lainnya yang diharapkan mempengaruhi terhadap kepuasan dan loyalitas pasien.
- Hasan, I (2015) *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Penerbit Ghalia Indonesia
- Holiwono, L.S & Pattyranie Tan, P.H (2021) Effect of Perceived Healthcare Service Quality on Patient Loyalty Mediated by Patient Satisfasction at XY Hospital (Servqual Dimensional Approach) *Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal) Volume 4, No. 4, November 2021, Page: 9220-9233 e-ISSN: 2615-3076 (Online), p-ISSN: 2615-1715 (Print)*
- Hurriyati, R.(2012) . *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Indrasari, M. (2019) *Pemasaran dan kepuasan pelanggan*. Surabaya : Unitono Press.
- Ishaq, M. I., Bhutta, M. H., Hamayun, A. A., Danish, R. Q and Hussain, N. M. (2014). Role of Corporate Image, Product Quality and Customer Value in Customer Loyalty: Intervening Effect of Customer Satisfaction. *Journal of Basic and Applied Scientific Research*. 4 (4) : 89-97
- Jayadipraja, E.S.N, Junaid, & Nurzalmariah, W.A.S (2021) Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap Umum Di Rumah

- Sakit Umum Daerah Kota Kendari Tahun 2019
Indonesian Journal Of Healath and Medical Volume 1 No 2 April 2021, E-ISSN: 2774-5244
- Kotler dan Keller, (2016). *Marketing Management*, 15th Globa;l edition, ISBN 978-0-13-385646-0. USA : Pearson Education, Inc.
- Liu, S. Genqiang Li, , Nan Liu, and Wu Hongwei (2021) The Impact of Patient Satisfaction on Patient Loyalty with the Mediating Effect of Patient Trust. *INQUIRY: The Journal of Health Care Organization, Provision, and Financing* Volume 58: 1 –11
- Meywati, N. Handaru, A.W & Wiralaga, H.K (2021) The Influence of Innovation Strategies and Services Quality on Customer's Satisfaction and Loyalty during Covid-19 Pandemic *The International Journal of Social Sciences World* Vol. 3 No. 2, December 2021, pages: 64~73 ISSN 2690-5167
- Ricca, R & Antonio, F. (2021) The Effect of Quality Care on Patient Loyalty Mediated with Patient Satisfaction and Moderated by Age and Gender (Study in Outpatients at a Private Hospital) *International Journal of Applied Business and International Management (IJABIM)* Vol. 6 No. 2, 96-112, August, 2021 E-ISSN: 2621-2862/P-ISSN: 2614-7432
- Samboro, dkk (2012) Pengaruh Promosi Penjualan Terhadap Keputusan Pembelian Pelanggan Cafe Gedhang Ganteng di Jalan Mayjen Panjaitan Malang. *Jurnal Administrasi dan Bisnis*. Vol. 11, No. 1
- Saptutyningsih, Endah & Esty setyaningrum. (2019). *Penelitian Kuantitatif Metode dan Alat*. Sleman: Gosyen publishing
- Sari, R.S. & Fatihah, D.C (2022) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, Vol. 05, No. 2 / Februari 2022
- Sari, S.M (2021) Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien (Studi Pada Rumah Sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih Bandung) *Jurnal Economix Volume 9 Nomor 1 Juni 2021*
- Setiawan, S. (2012). *Loyalitas Pelanggan Jasa*, Bogor : Penerbit IPB Press.
- Setiawan, S. (2016). *Loyalitas Pelanggan Jasa Studi Kasus Bagaimana Rumah Sakit Mengelola Loyalitas Pelanggannya*. Bogor : Penerbit IPB Press.
- Singarimbun (2016) *Metode Penelitian Survei*, Jakarta: LP3ES
- Sugiyono (2019) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, da R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sulistya ZA & Suryoko, S (2018) Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Tarif Terhadap Loyalitas Pasien Melalui Kepuasan Pasien (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Banyumanik Semarang) *Diponegoro Journal Of Social And Political Science Tahun 2018, Hal 1-8*
- Susanti, A. Razak, A & Muchlis, N (2021) Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar pada Masa Pandemi Covid-19 *An Idea Health Journal ISSN (Online) 2797-0604 Volume 1, Issue 02, December 2021*
- Tjiptono, Fandy dan G. Chandra (2016) *Pemasaran Jasa (Prinsip,. Penerapan, dan Penelitian)*, Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy dan G. Diana (2015) *Pelanggan Puas ? Tak Cukup*. Yogyakarta. Andi.
- Utami, U.R.B (2019) Pengaruh Kualitas Layanan Pasien Rawat Inap Terhadap Loyalitas Di Rumah Sakit Sekar Kamulyan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, dan Akuntansi (JEBA) Volume 21 Nomor 01 Tahun 2019*
- Wulaisfan, R & Fauziah, Y (2019) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Mediasi Pasien Rawat Inap Di RSUD Dewi Sartika Kendari *Jurnal Kesehatan*, Vol. 2 No. 2 (April, 2019)