

ARTIKEL PENELITIAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Rumah Sakit terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung

Anugerah Fikri Wicaksono,¹ Ratih Tresnati,² Nirmala Kesumah³

^{1,2,3}Magister Manajemen Rumah Sakit, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Bandung, Indonesia

Abstrak

Kualitas pelayanan rumah sakit yang semakin baik akan menyebabkan kepuasan pasien semakin meningkat sehingga citra rumah sakit menjadi positif, optimalisasi ketiga variabel tersebut akan menyebabkan loyalitas pasien semakin tinggi. Penelitian ini bertujuan mengetahui dan menganalisis gambaran kualitas pelayanan, citra rumah sakit, loyalitas pasien dan besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien, citra rumah sakit terhadap loyalitas pasien, serta kualitas pelayanan dan citra rumah sakit terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung. Jenis penelitian ini adalah analitik dengan pendekatan kuantitatif serta desain potong lintang dan level analisis mikro pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung pada Agustus tahun 2023. Pengumpulan data menggunakan instrumen kuesioner skala Likert dengan pertanyaan-pertanyaan yang mengacu pada indikator variabel penelitian, yaitu kualitas pelayanan, citra rumah sakit, dan loyalitas pasien. Sebanyak 101 sampel ditentukan dengan teknik *purposive sampling*. Analisis uji T dan uji F menunjukkan penilaian responden pada variabel kualitas pelayanan termasuk kategori tinggi. Penilaian responden pada variabel citra rumah sakit termasuk kategori tinggi. Penilaian responden pada variabel loyalitas pasien termasuk kategori tinggi. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan loyalitas pasien rawat jalan serta pengaruh positif dan signifikan antara citra rumah sakit dan loyalitas pasien rawat jalan. Simpulan, kualitas pelayanan dan citra rumah sakit secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang positif terhadap loyalitas pasien.

Kata kunci: Citra rumah sakit; kualitas pelayanan; loyalitas pasien; pasien rawat jalan

The Influence of Service Quality and Hospital Image on Outpatient Loyalty at Cicendo Eye Hospital Bandung

Abstract

The better quality of hospital services will cause patient satisfaction to increase so that the hospital image becomes positive; optimizing these three variables will lead to higher patient loyalty. This research aims to determine and analyze the description of service quality, hospital image, and patient loyalty and the magnitude of the influence of service quality on patient loyalty, hospital image on patient loyalty and service quality, and hospital image on patient loyalty at Cicendo Eye Hospital Bandung. This type of research is analytical with a quantitative approach, a cross-sectional design, and a micro level of analysis in outpatients at the Cicendo Eye Hospital in Bandung in August 2023. Data collection uses a Likert scale questionnaire instrument with questions that refer to the variable indicators in the research, namely quality: service, hospital image, and patient loyalty. A total of 101 samples were determined using the purposive sampling technique. The T and F Test analysis shows that the respondent's assessment of the service quality variable is in the high category. The respondent's evaluation of the hospital image variable is high. The respondent's assessment of the patient loyalty variable is in the high category. There is a positive and significant influence between service quality and outpatient loyalty, as well as a positive and significant influence between hospital image and outpatient loyalty. In conclusion, service quality and hospital image positively influence patient loyalty.

Keywords: Hospital image; outpatients; patient loyalty; service quality

Received: 26 Feb 2024; Revised: 29 May 2024; Accepted: 31 May 2024; Published: 31 Jul 2024

Korespondensi: Anugerah Fikri Wicaksono, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Bandung, Indonesia. Jl. Tamansari No 1, Kota Bandung 40116, Provinsi Jawa Barat. *E-mail:* anugerahmanicj@gmail.com

Pendahuluan

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 17 Tahun 2023, rumah sakit mengacu pada Fasilitas Pelayanan Kesehatan yang menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan perseorangan secara paripurna melalui Pelayanan Kesehatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/atau paliatif dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.¹ Rumah sakit selalu berhubungan erat dengan masyarakat sekitar, akibatnya semua keputusan yang diambil oleh rumah sakit, baik yang menguntungkan maupun yang tidak menguntungkan, mempunyai dampak dan konsekuensinya masing-masing terhadap persepsi tiap-tiap pasien, baik yang telah dirawat maupun yang akan dirawat. Jumlah rumah sakit yang terus bertambah dan tuntutan masyarakat yang meningkat akan sarana kesehatan yang bermutu tinggi dan terjangkau, memaksa rumah sakit terus berjuang agar dapat bertahan dan memenuhi tuntutan di tengah persaingan yang semakin meningkat.² Dengan demikian, hanya beberapa rumah sakit yang dapat memenuhi tuntutan masyarakat yang beragam dan terus bertahan dari banyak persaingan rumah sakit.

Kualitas pelayanan di rumah sakit dapat memengaruhi peningkatan atau penurunan loyalitas pasien. Kualitas pelayanan yang dibangun dengan baik oleh suatu rumah sakit akan membuat pasien merasa nyaman dan apa yang mereka inginkan dan harapkan terhadap sebuah rumah sakit akan terpenuhi sehingga itu akan berdampak pada pasien menjadi loyal dan mengunjungi rumah sakit yang sama di kemudian hari. Kebalikannya, kualitas pelayanan yang buruk akan membuat pasien kecewa karena apa yang mereka harapkan tidak terpenuhi sehingga akan mengakibatkan pasien tidak ingin atau ragu mengunjungi rumah sakit yang sama di kemudian hari. Kualitas pelayanan merupakan selisih antara pengharapan pasien atau keinginan mereka dengan persepsi mereka sehingga pelayanan pasien merupakan unsur yang sangat penting untuk menumbuhkan kepuasan pasien yang pada akhirnya menumbuhkan loyalitas pada pasien.^{3,4}

Penelitian Wu pada 2 rumah sakit swasta berukuran besar yang berlokasi di Taiwan terhadap 437 pasien yang dipilih secara acak menunjukkan bahwa citra rumah sakit memiliki dampak langsung dan tidak langsung terhadap loyalitas pasien.⁵ Ada beberapa faktor yang dapat membuat pasien loyal, di antaranya citra rumah sakit, apalagi jika pasien tersebut selalu puas saat berobat di rumah sakit tersebut. Rumah sakit yang dapat memuaskan pasien akan mampu meningkatkan keuntungan dan pangsa pasar karena melalui kunjungan berulang dari pasien.⁴

Penelitian mengenai kualitas pelayanan dan citra rumah sakit terhadap loyalitas pasien telah dilakukan oleh beberapa peneliti terdahulu, namun

hasilnya bervariasi. Penelitian yang dilakukan oleh Sharon dan Santosa⁶ menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien, citra rumah sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien, kepuasan pasien mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien di RSUD Tugurejo Semarang. Hal ini berarti ketika kualitas pelayanan semakin baik maka kepuasan pasien akan semakin meningkat sehingga citra rumah sakit positif, semua variabel tersebut dapat membuat loyalitas pasien akan semakin tinggi.

Berdasarkan hasil prasarvei penelitian yang peneliti lakukan di Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung, sejumlah pasien rawat jalan kurang loyal, dilihat dengan pasien yang kurang merekomendasikan Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung kepada pasien lain sebanyak 12 dari 20 pasien yang mengatakan atau sekitar 60% dan pasien menyatakan pasien kurang menyukai atau dengan kata lain Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung bukan pilihan utama sebelumnya sebanyak 11 dari 20 pasien yang mengatakan atau sekitar 55%.

Berdasarkan masalah tersebut maka penelitian ini bertujuan mengetahui dan menganalisis gambaran kualitas pelayanan, citra rumah sakit, loyalitas pasien, dan besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien, citra rumah sakit terhadap loyalitas pasien serta kualitas pelayanan dan citra rumah sakit terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan analitik potong lintang dengan level analisis mikro untuk menggambarkan karakteristik populasi atau fenomena yang diteliti menggunakan angka untuk mempelajari korelasi antara faktor-faktor risiko melalui pengumpulan data pada level terkecil subjek penelitian, berupa individu pada satu saat tertentu.

Variabel pada penelitian ini adalah variabel independen dan dependen. Variabel independen pada penelitian ini, yaitu kualitas pelayanan (X_1) yang memiliki lima dimensi, yaitu *tangibles*, *emphaty*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan citra rumah sakit (X_2) yang memiliki tiga dimensi, yaitu *strength*, *uniqueness*, dan *favorable*. Variabel dependen pada penelitian ini adalah loyalitas pasien (Y) yang memiliki lima dimensi, yaitu *behavior measuring*, *liking the brand*, *commitment*, *immunity*, *referral*.

Data dikumpulkan melalui kuesioner yang dibagikan pada pasien rawat jalan Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung selama Agustus 2023 dengan teknik *purposive sampling*. Didapatkan sampel penelitian sebanyak 101 responden dari kebutuhan minimal 75 sampel berdasarkan rumus Slovin. Kriteria inklusi pada penelitian ini adalah sebagai berikut: pasien

rawat jalan di Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung, pasien berusia lebih dari 17 tahun, dan pasien dapat berkomunikasi dengan baik.

Data diambil menggunakan kuesioner tertutup menggunakan skala Likert yang memuat sepuluh pertanyaan kualitas pelayanan, tujuh pertanyaan citra rumah sakit dan enam pertanyaan loyalitas pasien sebagai tiga variabel yang diukur.

Data tiap variabel dianalisis panjang kelas interval menggunakan rumus Arikunto,⁷ kemudian dilanjutkan uji T dan uji F terhadap tiga hipotesis, yaitu 1) Hipotesis 1: terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien rawat jalan di Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung; 2) Hipotesis 2: terdapat pengaruh citra rumah sakit terhadap loyalitas pasien rawat jalan di Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung; 3) Hipotesis 3: terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan citra rumah sakit terhadap loyalitas pasien rawat jalan di Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung.

Uji T digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara individual, sedangkan uji F untuk menguji signifikansi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara menyeluruh. Penelitian ini sudah lolos uji etik yang dilakukan di Rumah Sakit Mata Cicendo dengan nomor LB.02.01/2.3/8446/2023.

Hasil

Jawaban responden pada dimensi yang berkaitan dengan tingkat kualitas pelayanan di Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1 Penilaian Dimensi Kualitas Pelayanan

No.	Dimensi	Total	Kategori
1.	<i>Tangibles</i>	601	Tinggi
2.	<i>Empathy</i>	593	Tinggi
3.	<i>Reliability</i>	558	Tinggi
4.	<i>Responsiveness</i>	556	Tinggi
5.	<i>Assurance</i>	579	Tinggi

n=101

Hasil pengukuran pada Tabel 1 menunjukkan bahwa semua dimensi kualitas pelayanan termasuk dalam kategori tinggi.

Jawaban responden pada dimensi yang berkaitan dengan tingkat citra rumah sakit di Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2 Penilaian Dimensi Citra Rumah Sakit

No.	Dimensi	Total	Kategori
1.	<i>Strength</i>	996	Sangat Tinggi
2.	<i>Uniqueness</i>	529	Tinggi
3.	<i>Favorable</i>	680	Sangat Tinggi

n=101

Hasil pengukuran pada Tabel 2 menunjukkan bahwa dimensi *uniqueness* termasuk dalam kategori tinggi, berbeda dengan dimensi *strength* dan *favorable*.

Jawaban responden pada dimensi yang berkaitan dengan tingkat loyalitas pasien di Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3 Penilaian Dimensi Loyalitas Pasien

No.	Dimensi	Total	Kategori
1.	<i>Behavior Measuring</i>	315	Tinggi
2.	<i>Liking the Brand</i>	284	Tinggi
3.	<i>Commitment</i>	300	Tinggi
4.	<i>Immunity</i>	592	Tinggi
5.	<i>Referral</i>	300	Tinggi

n=101

Berdasarkan analisis pada Tabel 3, didapatkan bahwa semua dimensi pada variabel loyalitas pasien termasuk dalam kategori tinggi.

Analisis data dilanjutkan dengan uji T untuk menilai pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung yang tersaji pada Tabel 4.

Tabel 4 Hasil Uji T Parsial Kualitas Pelayanan

Variabel	<i>Unstandardized Coefficient (B)</i>	t	Sig.
Kualitas Pelayanan	0,685	16,930	0,000

n=101

Berdasarkan Tabel 4 dapat disimpulkan bahwa H1 atau hipotesis pertama diterima. Artinya memang terdapat pengaruh kualitas pelayanan (X1) terhadap loyalitas pasien rawat jalan (Y) di Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung.

Hasil uji T untuk menilai pengaruh citra rumah sakit terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung yang tersaji pada Tabel 5.

Tabel 5 Hasil Uji T Parsial Citra Rumah Sakit

Variabel	<i>Unstandardized Coefficient (B)</i>	t	Sig.
Citra Rumah Sakit	0,134	3,103	0,002

n=101

Berdasarkan Tabel 5 di atas dapat disimpulkan bahwa H2 atau hipotesis kedua diterima. Artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara citra rumah sakit (X2) terhadap loyalitas pasien rawat jalan (Y) di Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung.

Analisis data kemudian dilanjutkan dengan uji F. Tabel 6 menyajikan hasil analisis uji F pada variabel pengaruh kualitas pelayanan dan citra rumah

sakit terhadap loyalitas pasien secara simultan di Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung.

Tabel 6 Hasil Uji F Simultan

Model	F	Sig.
Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Rumah Sakit terhadap Loyalitas Pasien	211,343	0,000

n=101

Berdasarkan Tabel 6 dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima. Dengan kata lain, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan (X1) dan citra rumah sakit (X2) secara bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pasien (Y).

Analisis selanjutnya adalah menilai koefisien determinasi dari uji F yang tersaji pada Tabel 7.

Tabel 7 Hasil Koefisien Determinasi

Model	R Square	Persentase
Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Rumah Sakit terhadap Loyalitas Pasien	0,812	81,2%

n=101

Tabel 7 menunjukkan bahwa nilai *R Square* yang mewakili koefisien determinasi adalah sebesar 0,812 atau setara dengan 81,2%. Persentase tersebut menandakan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) dan citra rumah sakit (X2) secara bersama-sama mempunyai pengaruh sebesar 81,2% terhadap variabel loyalitas pasien (Y). Sisanya ($100\% - 81,2\% = 18,8\%$) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti atau dimasukkan dalam persamaan regresi ini.

Pembahasan

Analisis tingkat kualitas pelayanan di Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung adalah sebagai berikut: berdasarkan pengamatan peneliti pada Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung tentang variabel kualitas pelayanan didapatkan hasil bahwa variabel kualitas pelayanan termasuk dalam kategori tinggi.

Hal ini didasarkan uraian tentang indikator kualitas pelayanan, yaitu *tangibles* (fasilitas fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (kesigapan), *assurance* (kepastian), dan *emphaty*.¹⁴ Pada indikator *Tangibles* (fasilitas fisik) dalam konteks ini merujuk pada aspek fisik di Rumah Sakit Mata Cicendo yang dapat dilihat dan dirasakan oleh pasien dalam suatu layanan. Secara keseluruhan Rumah Sakit menampilkan tampilan profesional yang rapih dan penampilan staf Rumah Sakit Mata Cicendo bersih, rapih, sesuai profesi. Akan tetapi, pada poin Rumah Sakit menampilkan tampilan profesional yang rapih, memiliki persentase tidak setuju cukup besar (31%). Hal ini dikarenakan pada beberapa unit rawat jalan memiliki ruang tunggu yang melebihi kapasitas pasien

seperti pada unit vitreoretina, katarak bedah refraktif, glaukoma. Selain itu, ketersediaan tempat parkir cukup terbatas dan beberapa pasien mengeluh dalam memarkirkan kendaraannya.

Pada indikator *Empathy* (*Empathy*) adalah perhatian individual yang diberikan oleh Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung kepada pasien. Secara keseluruhan konsultasi dan pemeriksaan oleh dokter cepat dan mudah dan staf memberi perhatian terhadap kebutuhan pasien. Akan tetapi, pada poin staf memberi perhatian terhadap kebutuhan pasien, memiliki persentase tidak setuju cukup besar (33%). Hal ini dikarenakan ada beberapa pasien yang antriannya terlewat padahal sudah menunggu lama untuk dipanggil. Selain itu, beberapa staf cukup cuek terhadap pasien yang belum dipanggil padahal pasien tersebut sudah menunggu lama.

Pada indikator *Reliability* (Kehandalan), merujuk pada kemampuan Rumah Sakit Mata Cicendo untuk memberikan layanan atau produk sesuai dengan janji yang telah diberikan kepada pasien. Secara keseluruhan tingkat kemampuan perawatan dilakukan dengan benar tanpa pengulangan dan tingkat biaya perawatan yang terjangkau. Akan tetapi, pada poin Tingkat biaya perawatan yang terjangkau memiliki persentase tidak setuju cukup besar (42%). Hal ini dikarenakan ada beberapa pasien yang mengeluh karena menurut mereka harga yang diberikan oleh Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung termasuk mahal. Berikut adalah rincian harga di Rumah Sakit Mata Cicendo di antaranya, karcis dan pemeriksaan reguler (Rp100.000), karcis dan pemeriksaan poli eksekutif dan lasik (Rp250.000), karcis dan pemeriksaan poli sore Sabtu-Minggu (Rp300.000), Telekonsultasi (Rp150.000). Harga tersebut tidak termasuk harga pemeriksaan penunjang dan tindakan perawatan.

Pada indikator *Responsiveness* (Kesigapan), yaitu respons dan kesigapan staf Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung dalam membantu pasien serta memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. Secara keseluruhan tidak dibutuhkan rentang waktu lama antara pemeriksaan terhadap prosedur perawatan dan staf memberitahu waktu layanan yang akan dilakukan dengan benar. Akan tetapi, pada poin tidak dibutuhkan rentang waktu lama antara pemeriksaan dan prosedur perawatan memiliki persentase tidak setuju cukup besar (48%). Hal ini dikarenakan beberapa pasien mengeluh dengan lamanya waktu tunggu untuk mendapatkan pemeriksaan terutama pada unit rekonstruksi okuloplasti dan onkologi, ada beberapa pasien yang mengaku pernah menunggu dari pagi hingga siang, akan tetapi belum mendapatkan panggilan. Terkadang hal ini dikarenakan menunggu dokter yang belum datang.

Pada indikator *Assurance* (Kepastian) mencakup kemampuan staf Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung dalam memiliki pengetahuan yang tepat tentang Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung,

keramah-tamahan, perhatian, dan kesopanan dalam memberikan pelayanan. Secara keseluruhan staf berperilaku baik (hormat, sopan, dan memberi privasi) dan dokter familiar dengan metode perawatan terbaru dan teknologi canggih terbaru. Akan tetapi, pada poin staf berperilaku baik (hormat, sopan, dan memberi privasi) memiliki persentase tidak setuju cukup besar (32%). Hal ini dikarenakan beberapa pasien mengeluh mendapatkan perlakuan yang tidak sopan dari staf Rumah Sakit, seperti tidak ramah dan menggunakan nada tinggi, terutama dokter residen yang sedang bertugas di Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung.

Analisis tingkat citra rumah sakit di Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung.

Berdasarkan pengamatan peneliti pada Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung tentang variabel citra rumah sakit didapatkan hasil bahwa variabel citra rumah sakit termasuk dalam kategori sangat tinggi dan tinggi.

Hal ini didasarkan uraian tentang indikator *strength* (penampilan fisik, keberfungsian semua fasilitas, maupun penampilan fasilitas pendukung), *uniqueness* (variasi layanan dan harga serta diferensiasi), dan *favorable* (kemudahan nama untuk diucapkan, kemampuan untuk tetap diingat pasien).^{15,16}

Pada indikator *Strength*, dalam konteks ini merujuk pada keunggulan fisik Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung yang tidak dimiliki oleh rumah sakit lain seperti penampilan fisik, keberfungsian semua fasilitas, maupun penampilan fasilitas pendukung. Secara keseluruhan Rumah Sakit memiliki gedung yang besar dan nyaman; Rumah Sakit memiliki dokter ahli yang berkompeten dan Rumah Sakit memiliki fasilitas yang lengkap dan fungsional. Dan ketiga poin *Strength* tersebut tidak memiliki persentase tidak setuju yang signifikan (<25%). Hal ini dikarenakan mayoritas pasien berpendapat bahwa Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung memiliki gedung yang besar dan nyaman dapat menampung ratusan pasien setiap harinya, fasilitas yang digunakan Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung juga lengkap dan fungsional serta memiliki dokter ahli yang berkompeten sehingga beberapa pasien dari rumah sakit lain di rujuk ke Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung.

Pada indikator *Uniqueness* dalam konteks ini merujuk pada kemampuan Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung untuk menjadi berbeda dan membedakan diri dari rumah sakit lain seperti variasi layanan, harga, dan diferensiasi. Secara keseluruhan dua poin *Uniqueness* memiliki persentase tidak setuju yang signifikan, yaitu Rumah Sakit berciri khas keagamaan (53%) dan Rumah Sakit memberikan kualitas baik dengan harga murah (45%). Hal ini dikarenakan mayoritas pasien berpendapat bahwa Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung tidak memiliki ciri khas keagamaan yang sangat kental. Selain itu, Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung tidak memberikan harga murah yang signifikan dan pasien beranggapan

harganya sama saja relatif mahal. Dengan demikian, peneliti belum menemukan keunikan yang dimiliki Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung.

Pada indikator *Favorable* merujuk pada kemampuan Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung untuk dapat dengan mudah diingat oleh pasien seperti kemudahan nama untuk diucapkan, kemampuan untuk tetap diingat pasien. Secara keseluruhan Rumah Sakit memiliki nama yang mudah diingat dan Rumah Sakit dikenal oleh masyarakat. Kedua poin *Favorable* tersebut tidak memiliki persentase tidak setuju yang signifikan (<25%). Hal ini dikarenakan secara keseluruhan mayoritas pasien berpendapat bahwa nama yang digunakan Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung cukup mudah diingat karena sesuai dengan nama wilayah tempat Rumah Sakit berada. Selain itu, mayoritas pasien sudah mengenal Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung karena satu-satunya Rumah Sakit Mata di Bandung yang dikelola oleh pemerintah.

Analisis tingkat loyalitas pasien di Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung.

Berdasarkan pengamatan peneliti pada Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung tentang variabel loyalitas pasien didapatkan hasil bahwa variabel loyalitas pasien termasuk dalam kategori tinggi.

Hal ini didasarkan uraian tentang indikator loyalitas pasien, yaitu *behavior measures*, *liking the brand*, *commitment*, *immunity*, dan *referral*.¹⁶ Pada indikator *Behavior Measures*, dalam konteks ini merujuk pada pengukuran secara langsung kebiasaan pasien Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung dengan mempertimbangkan pola penggunaan jasa rumah sakit dari pasien. Secara keseluruhan Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung menjadi pilihan utama pasien. Pada poin *Behavior Measures* tersebut tidak memiliki persentase tidak setuju yang signifikan (<25%). Hal ini dikarenakan mayoritas pasien memilih Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung sebagai pilihan utama dikarenakan minimnya pilihan Rumah Sakit Mata di Bandung. Selain itu, beberapa rumah sakit umum selalu merujuk ke Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung. Pada indikator *Liking the Brand* dalam konteks ini merujuk pada mengukur loyalitas pasien berdasarkan kesukaan mereka terhadap layanan Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung. Secara keseluruhan pasien percaya dan senang berobat ke Rumah Sakit. Akan tetapi, pada poin pasien percaya dan senang berobat ke Rumah Sakit juga memiliki persentase tidak setuju cukup besar (32%). Hal ini dikarenakan beberapa pasien mengeluh dengan pelayanan staf yang dimiliki oleh Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung, mereka mendapatkan perlakuan yang tidak sopan dari staf Rumah Sakit, seperti tidak ramah dan menggunakan nada tinggi, terutama dokter residen. Hal ini membuat beberapa pasien tidak senang saat berobat di Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung.

Pada indikator *Commitment* merujuk pada Komitmen pasien terhadap layanan Rumah Sakit Mata

Cicendo Bandung dapat diukur dengan menganalisis kesediaan mereka untuk datang dan menggunakan layanan Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung kembali. Secara keseluruhan Pasien melakukan kunjungan ulang ke Rumah Sakit. Pada poin *Commitment* tersebut tidak memiliki persentase tidak setuju yang signifikan (<25%). Hal ini dikarenakan secara keseluruhan mayoritas pasien melakukan kunjungan ulang ke Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung dikarenakan ada beberapa faktor, mayoritas pasien puas dengan fasilitas dan pelayanan Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung. Faktor lain, yaitu perawatan mata diharuskan melakukan kunjungan berulang. Selain itu, minimnya pilihan rumah sakit Mata di Bandung juga termasuk faktor pada indikator ini.

Pada indikator *Immunity*, yaitu pasien yakin dan tidak mencoba menggunakan jasa rumah sakit lain selain Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung. Secara keseluruhan pasien yakin dengan kualitas pelayanan rumah sakit dan pasien tidak mencoba jasa rumah sakit lain. Akan tetapi, pada poin pasien tidak mencoba jasa rumah sakit lain, memiliki persentase tidak setuju cukup besar (34%). Hal ini dikarenakan ada beberapa faktor, baik itu kurang puas dari segi pelayanan maupun dari harga yang diberikan Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung sehingga mereka mencoba peruntungan ke rumah sakit lain, Klinik maupun puskesmas. Selain itu, beberapa pasien yang ke Rumah Sakit Mata Cicendo merupakan pasien rujukan dari rumah sakit lain.

Pada indikator *Referral* mencakup Pasien bersedia untuk merekomendasikan Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung kepada orang lain. Secara keseluruhan pasien bersedia memberi rekomendasi pada calon pasien lain. Pada poin *Referral* tersebut juga tidak memiliki persentase tidak setuju yang signifikan (<25%). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pasien bersedia untuk merekomendasikan Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung kepada orang lain dikarenakan ada beberapa faktor, baik itu karena mereka benar-benar puas dengan Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung atau karena Rumah Sakit Mata terbatas di Kota Bandung untuk saat ini.

Pengaruh kualitas pelayanan dan citra rumah sakit terhadap loyalitas pasien secara simultan di Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Alifun.⁸ Penelitiannya mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan dan citra rumah sakit mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pasien dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Selain itu, kedua faktor menyumbang 24,5% dari dampak keseluruhan. Hal ini berbeda dengan penelitian ini yang memiliki koefisien determinasi sebesar 81,2%. Perbedaan ini dikarenakan ada salah satu variabel yang pengaruhnya lemah dalam memengaruhi loyalitas pasien pada penelitian Alifun, yaitu citra rumah sakit.⁸ Hal ini juga dapat disebabkan oleh pengaruh variabel lain yang lebih besar walaupun

citra rumah sakit atau kualitas pelayanannya rendah seperti keterbatasan unit pelayanan kesehatan di daerah tersebut.

Kualitas layanan mengacu pada tingkat keunggulan layanan kesehatan yang diberikan kepada pasien. Ketika pasien menerima layanan kesehatan berkualitas tinggi yang memenuhi kebutuhan dan harapan mereka, kemungkinan besar mereka akan mengembangkan rasa percaya dan keyakinan terhadap penyedia atau fasilitas layanan kesehatan. Di sisi lain, terdapat 18,8% pengaruh variabel lain pada penelitian ini, salah satunya yaitu kepuasan pasien mengacu pada sejauh mana pasien puas dengan layanan kesehatan yang mereka terima. Pasien yang puas dengan pengalaman layanan kesehatan kemungkinan besar akan terus mencari layanan dari penyedia atau fasilitas yang sama. Hal ini sudah terbukti dengan terdapat pengaruh yang signifikan tiap-tiap variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien, seperti penelitian yang dilakukan Sharon dan Santosa⁶ serta Susanto.⁹

Selain itu, terbukti bahwa citra rumah sakit berperan secara simultan bersama kualitas pelayanan dalam memengaruhi loyalitas pasien. Citra rumah sakit yang positif akan menarik pasien baru dengan mudah dan jika pasien baru ini benar-benar merasakan dampak positifnya serta merasa puas.¹⁰ Hal ini akan mengakibatkan pasien tersebut lebih cenderung loyal terhadap rumah sakit sehingga citra rumah sakit berpengaruh terhadap loyalitas pasien sesuai dengan penelitian yang dilakukan Yunita.⁴ serta Sektyaningsih dkk.¹¹ Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Imran dan Ramli¹² kepuasan dan kepercayaan pasien berkontribusi terhadap persepsi positif terhadap citra rumah sakit.

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sharon dan Santosa⁶ serta Cahyono dan Herlambang¹³ yang menunjukkan bahwa kualitas layanan berperan penting dalam menumbuhkan loyalitas pasien. Pada penelitian ini menemukan bahwa pasien rawat jalan Rumah Sakit Cicendo yang merasakan tingkat kualitas layanan yang lebih tinggi, seperti layanan yang tepat waktu dan efisien, juga komunikasi yang jelas, dan perhatian yang dipersonalisasi lebih cenderung menunjukkan loyalitas terhadap organisasi layanan kesehatan, serta sebaliknya.

Secara kolektif, faktor-faktor kualitas layanan ini mempunyai dampak besar terhadap loyalitas pasien.¹⁴ Hal-hal nyata yang positif dapat menciptakan rasa percaya dan yakin pada pasien sehingga meningkatkan loyalitas (*Tangibles*). Ketika pasien menganggap penyedia layanan kesehatan dapat diandalkan, mereka cenderung mengembangkan rasa percaya dan loyalitas terhadap mereka (*Reliability*).

Ketika pasien merasa bahwa kekhawatiran mereka ditangani pada waktu yang tepat, kemungkinan besar mereka akan mengembangkan rasa loyalitas terhadap penyedia layanan kesehatan (*Responsiveness*). Ketika pasien merasa yakin bahwa mereka berada di tangan yang cakap, mereka akan lebih percaya dan tetap loyal kepada penyedia layanan kesehatan (*Assurance*). Ketika pasien merasa bahwa penyedia layanan kesehatan mereka benar-benar peduli terhadap kesejahteraan mereka, kemungkinan besar mereka akan mengembangkan rasa loyalitas yang kuat (*Empathy*).

Hal ini menekankan bahwa kualitas layanan penting di dalam rangkaian layanan kesehatan dan dampaknya terhadap loyalitas pasien. Organisasi layanan kesehatan harus memprioritaskan peningkatan kualitas layanan untuk tidak hanya meningkatkan kepuasan pasien, tetapi juga menumbuhkan loyalitas jangka panjang dan pengalaman pasien yang positif.

Pengaruh citra rumah sakit terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yunida⁴ serta Sektiyaningsih dkk.¹¹ yang menunjukkan bahwa citra rumah sakit berperan penting dalam menumbuhkan loyalitas pasien secara positif dan signifikan. Sebaliknya, hasil penyelidikan ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan Asnawi dkk. yang menyatakan bahwa citra rumah sakit tidak berdampak terhadap loyalitas pasien.¹⁰

Menurut Asnawi dkk.,¹⁰ citra rumah sakit mengacu pada persepsi dan reputasi rumah sakit secara keseluruhan di mata pasien. Hal ini mencakup berbagai faktor seperti penampilan fisik rumah sakit, kebersihan, kualitas fasilitas, reputasi, dan perilaku stafnya. Meskipun penelitian ini menunjukkan bahwa citra rumah sakit tidak mempunyai dampak langsung terhadap loyalitas pasien, namun hal ini memainkan peran penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. Citra rumah sakit yang positif dapat menciptakan persepsi yang baik di benak pasien sehingga berujung pada tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Sebaliknya, citra rumah sakit yang negatif dapat mengakibatkan tingkat kepuasan rendah dan berpotensi berdampak pada loyalitas pasien. Jadi, secara tidak langsung citra rumah sakit memengaruhi loyalitas pasien menurut Asnawi.¹⁰

Selain itu, terdapat penelitian juga berasumsi jika kepuasan pasien dan loyalitas pasien yang memengaruhi citra rumah sakit. Ini dibuktikan dengan hasil penelitian Imran dan Ramli¹² yang menyatakan bahwa kepuasan pasien yang tinggi dapat meningkatkan kepercayaan pasien, kepuasan pasien yang tinggi juga berdampak pada naiknya citra rumah sakit, dan akhirnya kepercayaan pasien yang tinggi memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap citra rumah sakit.

Peneliti berpendapat bahwa dalam lanskap layanan kesehatan yang kompetitif saat ini, di

mana pasien memiliki banyak pilihan untuk dipilih, membangun dan mempertahankan reputasi positif sangat penting bagi keberhasilan dan keberlanjutan rumah sakit. Ketika pasien memiliki kepercayaan terhadap penyedia layanan kesehatannya, mereka cenderung akan merekomendasikan rumah sakit tersebut kepada orang lain sehingga menghasilkan informasi positif dari mulut ke mulut dan meningkatkan citra rumah sakit. Sama halnya, ketika pasien puas dengan pengalaman pelayanan kesehatan, mereka cenderung memiliki persepsi positif terhadap rumah sakit dan berbagi pengalaman positif mereka dengan orang lain. Pada gilirannya, berkontribusi terhadap reputasi rumah sakit dan dapat menarik pasien baru. Hal ini akan menjadi bahasan yang menarik kedepannya bahwa Citra Rumah Sakit dan Loyalitas Pasien ternyata memiliki hubungan timbal balik di antara keduanya.

Simpulan

Penelitian yang dilakukan di poli rawat jalan Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung ini menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan (X1) terhadap loyalitas pasien (Y), terdapat pengaruh citra rumah sakit (X2) terhadap loyalitas pasien (Y), serta kualitas pelayanan (X1) dan citra rumah sakit (X2) secara bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pasien (Y) serta koefisien determinasi (R Square) 81,2%. Sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti atau dimasukkan dalam persamaan regresi ini.

Konflik Kepentingan

Penulis menegaskan bahwa tidak ada kepentingan yang bertentangan yang memengaruhi proses penulisan artikel ilmiah ini.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan rasa terima kasih kepada semua yang terlibat dalam mendukung dan berpartisipasi dalam penelitian ini.

Daftar Pustaka

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan. Undang-Undang Republik Indonesia.
2. Trisnantoro, L. Memahami penggunaan ilmu ekonomi dalam manajemen rumah sakit. UGM press; 2018.
3. Mulyana A. Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap minat beli ulang pelanggan shao kao kertajaya melalui kepuasan pelanggan. Agora. 2019.
4. Yunida ME. Pengaruh citra rumah sakit dan

- kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri. *JMBI*. 2016; 5(3): 287–97.
5. Cham TH, Lim YM, Sigala M. Marketing and social influences, hospital branding, and medical tourists' behavioural intention: Before and after service consumption perspective. *International Journal of Tourism Research*. 2022; 24(1):140–57.
 6. Sharon LG, Santosa SB. Analisis pengaruh kualitas layanan, fasilitas, citra rumah sakit, kepuasan pasien dalam rangka meningkatkan loyalitas pasien (studi pada pasien rawat inap RSUD Tugurejo Semarang). Doctoral dissertatio. Semarang: Fakultas Ekonomika dan Bisnis; 2017.
 7. Sayidah N. Metodologi penelitian disertai dengan contoh penerapannya dalam penelitian. Zifatama Jawa; 2018.
 8. Alifun M. Pengaruh kualitas pelayanan dan citra rumah sakit terhadap loyalitas pasien pengguna BPJS di RS Hermina Arcamanik. Doctoral dissertation. Bandung: Universitas Sangga Buana YPKP; 2023.
 9. Susanto AP. The effect of hospital image towards the patient satisfaction and loyalty of outpatients in the hospital of PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta. *Journal of Recourses Development and Management*. 2018.
 10. Asnawi A, Awang Z, Afthanorhan A, Mohamad M, Karim FJMSL The influence of hospital image and service quality on patients' satisfaction and loyalty. *Manag Sci Letters*. 2019;9(6):911–20.
 11. Sektiyaningsih IS, HaryanaA, Rosalina S. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan, citra dan loyalitas pasien pada unit rawat jalan RSUD Mampang Prapatan Jakarta Selatan. *J Business Studies*. 2019;4(1):17–29.
 12. Imran B, Ramli AH. Kepuasan pasien, citra rumah sakit dan kepercayaan pasien di Provinsi Sulawesi Barat. *Prosiding Seminar Nasional Pakar*. 2019 April:2–48.
 13. Cahyono DC, Herlambang T. Pengaruh mutu pelayanan dan citra rumah sakit terhadap loyalitas pasien serta kepuasan pasien sebagai intervening di instalasi peristi RSD Dr. Soebandi Jember. *J Sains Manaj Bisnis Indones*. 2017;7(2):232–56.
 14. Rudiansyah YA, Argenti G, Febriantini K. Kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada masa pandemi covid 19 di dinas kependudukan dan pencatatan sipil. *Karawang: Kinerja*. 2021;18(4):513–20.
 15. Sterie WG, Massie J, Soepono D. Pengaruh brand ambassador dan brand image terhadap keputusan pembelian produk PT. Telesindo Shop sebagai distributor utama Telkomsel di Manado. *J EMBA: J Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*. 2019;7(3):3139–48.
 16. Fattah A. Hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap loyalitas pasien di rawat inap Rumah Sakit Ibu dan Anak Sitti Khadijah Makassar Tahun 2016. *UIN Alauddin Makassar*. 2016.