

PUBLICATION MANUSCRIPT

**THE COLERATION OF 5 DIMENSIONS OF SERVICE QUALITY WITH
LOYALTY TO PATIENTS IN INPATIENT INSTALLATION OF SAMARINDA
MEDIKA CITRA GENERAL HOSPITAL IN 2018**

**HUBUNGAN 5 DIMENSI KUALITAS PELAYANAN DENGAN LOYALITAS
PADA PASIEN DI INSTALASI RAWAT INAP RUMAH SAKIT UMUM
SAMARINDA MEDIKA CITRA TAHUN 2018**

NASKAH PUBLIKASI



DI SUSUN OLEH :

**INDRAJIT SEPTI MAULANA
17111024130401**

**PROGRAM STUDI S 1 ILMU KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS ILMU KESEHATAN DAN FARMASI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH KALIMANTAN TIMUR
2018**

Publication Manuscript

The Coleration of 5 Dimensions of Service Quality with Loyalty to Patients in Inpatient Installation of Samarinda Medika Citra General Hospital in 2018

Hubungan 5 Dimensi Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas pada Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Samarinda Medika Citra Tahun 2018

NASKAH PUBLIKASI



DI SUSUN OLEH :

**Indrajit Septi Maulana
17111024130401**

**PROGRAM STUDI S 1 ILMU KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS ILMU KESEHATAN DAN FARMASI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH KALIMANTAN TIMUR
2018**

LEMBAR PENGESAHAN

**Hubungan 5 Dimensi Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas pada Pasien
di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Samarinda Medika Citra
Tahun 2018**

NASKAH PUBLIKASI

DI SUSUN OLEH :

INDRAJIT SEPTI MAULANA
17111024130401

**Diseminarkan dan Diujikan
Pada tanggal 30 Juli 2018**

Penguji I



Erni Wingki Susanti, S.KM., M.Kes
NIDN.1119068702

Penguji II



Fery Fadziul Rahman, S.KM., MH.Kes
NIDN.1116029001

Penguji III



Nida Amalia, S.KM., M.PH
NIDN.1101119301

**Mengetahui
Ketua**

Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat



Sri Sunarti, S.KM., M.PH
NIDN.1115037801

Hubungan 5 Dimensi Kualitas Pelayanan dengan loyalitas pada Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Samarinda Medika Citra Tahun 2018

Indrajit Septi Maulana¹ Nida Amalia²

INTISARI

Latar Belakang : Kualitas memberikan dorongan khusus bagi organisasi untuk memahami harapan pelanggan sebagai upaya untuk meningkatkan kepuasan dan menciptakan loyalitas pelanggan. Menurut data sekunder 2014 sampai 2016 terjadi peningkatan loyalitas pada pasien di instalasi rawat inap Rumah Sakit Umum Samarinda Medika Citra.

Tujuan Penelitian Menganalisis hubungan kualitas pelayanan dengan loyalitas pada pasien di instalasi rawat inap Rumah Sakit Umum Samarinda Medika Citra.

Metode Penelitian : Jenis penelitian ini ialah *survey* analitik dengan pendekatan cross sectional jumlah populasi sebanyak 932 dan sampel sebanyak 272 pasien rawat inap yang di tentukan dengan teknik *insidental sampling*. Pengumpulan data primer dilakukan dengan wawancara menggunakan kuesioner kepada pasien di instalasi rawat inap Rumah Sakit Umum Samarinda Medika Citra.

Hasil Kegiatan : Berdasarkan hasil analisis hubungan dengan uji chi-square ($p < 0,05$) menunjukkan ada hubungan antara *Tangibles* (bukti fisik) ($p = 0.045$), *Reliability* (keandalan) ($p = 0.003$), *Responsiveness* (Daya tanggap) ($p = 0.040$), *Assurance* (jaminan) ($p = 0.032$), dan *Empathy* (empati) ($p = 0.036$) dengan loyalitas pasien di RSU Samarinda Medika Citra.

Kesimpulan : Ada hubungan 5 dimensi kualitas pelayanan *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan) *Responsiveness* (Daya tanggap), *Assurance* (jaminan) dan *Empathy* (empati) dengan loyalitas pada pasien di instalasi rawat inap Rumah Sakit Umum Samarinda Medika Citra.

Kata Kunci : 5 Dimensi Kualitas pelayanan, loyalitas pasien dan instalasi rawat inap.

Keterangan :

1. Mahasiswa Program Studi Kesehatan Masyarakat Peminatan Administrasi Kebijakan Kesehatan
2. Dosen Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur

The Coleration of 5 Dimensions of Service Quality with Loyalty to Patients in Inpatient Installation of Samarinda Medika Citra General Hospital in 2018

Indrajit Septi Maulana¹ Nida Amalia²

ABSTRACT

Background : The main problem as a health service institution that many of its competitors require that the hospital is required to always improve the quality of its services. The hospital also needs to carefully determine the patient's needs as an effort to fulfill the desire and increase the loyalty of the services provided. According to secondary data of RSU Samarinda Medika Citra, it is known that in 2014 the number of inpatients as many as 1593 patients. Then in 2015 there was a significant increase of 10119 patients, and in 2016 again increased as much as 11524, there was an increase of loyalty of patients in inpatient room of RSU Samarinda Medika Citra

Research Objectives :This study was conducted to analyze the relationship between service quality to patient loyalty at inpatient unit of Samarinda Medika Citra General Hospital.

Research Methods : This type of research is an analytical survey with cross sectional approach population of 932 and 272 samples of inpatients who determined by incidental sampling technique by giving questionnaires to inpatients at RSU Samarinda Medika Citra.

Results of Activity : Based on the results of the relationship analysis with the chi-square test ($p < 0.05$) showed there was a relationship between Tangibles (physical evidence) ($p = 0.045$), Reliability ($p = 0.003$), Responsivenies $p = 0.040$), Assurance ($p = 0.032$), and Emphaty (empathy) ($p = 0.036$) with patient loyalty at RSU Samarinda Medika Citra.

Conclusion : There is correlation of service quality with patient loyalty at inpatient installation of Samarinda Medika Citra Hospital.

Keywords : Quality of service and patient loyalty

Information :

1. Mahasiswa Public Health Study Program of Health Policy Administration
2. Lecturer Muhammadiyah University of East Kalimantan

PENDAHULUAN

Sarana pelayanan kesehatan dalam hal ini Rumah Sakit, masih memiliki mutu pelayanan yang rendah, tingkat pelayanan yang diberikan jauh dari harapan pasien. Padahal yang seharusnya terjadi adalah dalam perkembangan teknologi yang pesat dan persaingan yang semakin ketat, rumah sakit dituntut untuk terus melakukan peningkatan kualitas pelayanan yang bermutu dan memenuhi kebutuhan pelanggan yakni pasien (Depkes RI, 2007).

Salah satu penyedia pelayanan kesehatan adalah rumah sakit. rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan perorangan merupakan bagian dari sumber daya kesehatan yang sangat diperlukan dalam mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan. Penyelenggara pelayanan kesehatan di rumah sakit mempunyai karakteristik dan organisasi yang sangat kompleks. Rumah sakit harus mampu memberikan pelayanan yang bermutu dan memuaskan pasien (Depkes RI, 2008).

Loyalitas pelanggan adalah suatu kesetiaan yang ditunjukkan dengan perilaku pembelian teratur yang dalam waktu panjang melalui serangkaian keputusan pelanggan. Keuntungan loyalitas dapat dikatakan bersifat jangka panjang dan *kumulatif*, dimana meningkatnya loyalitas pelanggan dapat menyebabkan profitabilitas yang lebih tinggi, dan berbasis keuangan yang lebih stabil. Selain itu perusahaan yang dapat mempertahankan pelanggannya akan mendapat banyak keuntungan (Dwi, 2009).

Berdasarkan hasil penelitian (Gunawan, 2011) mengenai kualitas pelayanan dan loyalitas pasien di rumah sakit menyimpulkan kualitas pelayanan yang terdiri dari *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Emphaty* (empati) berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas pasien.

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, atau saudara, 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).

Samarinda kalimantan timur memiliki 9 rumah sakit tipe C yaitu RSU Samarinda Medika Citra, RSU Dirgahayu, RSU Haji Darjad, RSU Pupuk Kaltim Siaga Ramania, RS Khusus Ibu dan Anak Herawati, RS Khusus Ibu dan Anak Qurrata A'yun, RS Khusus Ibu dan Anak Aisyiyah, RS Khusus Ibu dan Anak H. Thaha Bakrie, RSU IA Moeis (Dinkes Kota Samarinda, 2017). Menurut data jumlah individual klaim pasien sejak tanggal 26 Oktober 2016 sampai 2018, yang dikirim oleh rumah sakit melalui aplikasi E-Klaim ke Pusat data Kementerian Kesehatan Republik Indonesia ada 3 rumah sakit dengan jumlah klaim pasien terbanyak di samarinda kalimantan timur yaitu Rumah Sakit Umum Samarinda Medika Citra (RSU SMC) mempunyai jumlah klaim sebanyak 25,685 pasien di instlasi rawat inap, RSU Abdoel Moeis dengan jumlah klaim sebanyak 8,694 pasien di instalasi rawat inap dan RSU Dirgahayu jumlah klaim 26,534 pasien di instalasi rawat inap (Kemekes RI, 2018).

Dilihat dari jumlah individual klaim pasien sejak tanggal 26 Oktober 2016 sampai dengan 2018, yang dikirim oleh rumah sakit melalui aplikasi E-Klaim ke Pusat Data Kementerian Kesehatan

Republik Indonesia, RSUD Samarinda Medika Citra memiliki jumlah kunjungan pasien di instalasi rawat inap terbanyak di bandingkan dengan 3 rumah sakit tipe C di Samarinda Kalimantan timur.

Rumah Sakit Umum Samarinda Medika Citra resmi beroperasi pada 12 Juli 2013 dan membuka 50 tempat tidur yang berkerja sama dengan 20 asuransi/perusahaan. Kemudian 12 Mei 2016 Rumah Sakit Samarinda Medika Citra memiliki 140 tempat tidur yang berkerja sama dengan 75 asuransi/perusahaan (Diklat SMC, 2017)

Hasil yang diperoleh bahwa jumlah pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Samarinda Medika Citra dari tahun 2014-2017 terjadi peningkatan yang sangat signifikan. Berdasarkan data dari Diklat RSUD SMC 2017 diketahui bahwa pada tahun 2014 jumlah pasien instalasi rawat inap sebanyak 1593 pasien. Kemudian pada tahun 2015 terjadi peningkatan sebanyak 10119 pasien. Selanjutnya pada tahun 2016 terjadi peningkatan sebanyak 11524 pasien dan pada tahun 2017 ada 7463 pasien di instalasi rawat inap pada bulan Januari sampai Agustus 2017.

Hasil studi pendahuluan 8 dari 10 pasien mengatakan bahwa pelayanan dari rumah sakit Samarinda Medika Citra cepat, ramah dan tanggap dalam menangani pasien. Setelah melihat hasil data rawat inap, jumlah fasilitas tempat tidur dan kerja sama asuransi/perusahaan sehingga, peneliti ingin melihat apakah yang menjadi alasan bagi pasien, untuk kembali memanfaatkan jasa pelayanan kesehatan dirumah sakit Samarinda Medika Citra dan apakah ada hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan yang disediakan Samarinda Medika Citra dengan loyalitas pada pasien di instalasi rawat inap rumah sakit tersebut.

TUJUAN PENELITIAN

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Tujuan umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan 5 dimensi

kualitas pelayanan dengan loyalitas pada pasien di instalasi rawat inap Rumah Sakit Umum Samarinda Medika Citra.

2. Tujuan khusus

a. Mengidentifikasi 5 Dimensi Kualitas pelayanan *Tangibles* (tampilan fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Emphaty* (empati) di instalasi rawat inap di Rumah Sakit Umum Samarinda Medika Citra.

b. Mengetahui tingkat loyalitas pasien di instalasi rawat inap Rumah Sakit Umum Samarinda Medika Citra.

c. Mengetahui hubungan kualitas pelayanan yang didalamnya meliputi 5 Dimensi yaitu : *Tangibles* (tampilan fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Emphaty* (empati) dengan loyalitas pada pasien di instalasi rawat inap di Rumah Sakit Umum Samarinda Medika Citra.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei analitik dengan pendekatan *cross sectional*, yaitu penelitian untuk mempelajari dinamika kolerasi antara faktor-faktor dengan efek, dengan cara pendekatan, observasi atau pengumpulan data sekaligus pada suatu saat. (Notoatmodjo, 2010).

Populasi adalah objek penelitian sebagai sasaran untuk mendapatkan dan mengumpulkan data (Budiman, 2011). dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh pasien yang menggunakan pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Umum Samarinda Medika Citra perbulan pada januari sampai agustus tahun 2017 kemudian, diambil nilai *Mean* menjadi 932 pasien.

Dalam penelitian ini pengambilan sampel menggunakan *Accidental sampling* yaitu mengambil kasus atau responden yang

kebetulan ada atau bersedia di suatu tempat sesuai dengan konteks penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Karakteristik Responden

a. Usia

Tabel 1.1

No	Kategori Usia (Tahun)	Frekuensi (n)	Presentase (%)
1	17-25	31	11,%
2	26-35	37	13,6%
3	36-45	55	20,2%
4	46-55	63	23,2%
5	56-65	52	19.1%
6	66 >	34	12.5%
Total		272	100

Sumber : Data Primer 2018

Dari tabel 1.1 menunjukkan bahwa kategori usia responden menurut (Depkes RI, 2009), dari 272 responden yang diteliti Diketahui bahwa sebagian besar responden berusia 46-55 dikategorikan masa lansia awal sebanyak 63 (23.2%). sedangkan yang Terendah adalah responden dengan kategori usia masa remaja awal sebanyak 31 (11.4%).

b. Jenis Kelamin

Tabel 1.2

No	Jenis Kelamin	Frekuensi (n)	Presentase (%)
1	Laki-laki	113	46%
2	Perempuan	159	54%
Total		272	100

Sumber : Data Primer 2018

Berdasarkan tabel 1.2 dapat dilihat bahwa jumlah responden perempuan lebih besar dari jumlah laki-laki, yaitu 46% pasien perempuan dan laki-laki 54% dari 272 responden

c. Pendidikan

Tabel 1.3

No	Tingkat Pendidikan	Frekuensi (n)	Presentase (%)
1	SD	41	15.1%
2	SMP	47	17.3%
3	SMA	111	40.8%
4	Perguruan tinggi	53	19.5%
5	Tidak sekolah	20	7.4%
Jumlah		272	100

Sumber: Data primer 2018

Menurut tabel 1.3, diketahui bahwa jumlah responden dengan pendidikan terakhir tertinggi adalah SMA yaitu : 111 (40.8%) % dan terendah adalah pasien yang tidak sekolah yaitu sebesar 20 (7.4%).

d. Pekerjaan

Tabel 1.4

No	Pekerjaan	Frekuensi (n)	Presentase (%)
1	PNS	25	9.2%
2	Wirasuwasta	100	36.8%
3	IRT	78	28.7%
4	Buruh	25	9.2%
5	Pensiunan	17	6.2%
6	Tidak Bekerja	27	9.9%
Total		272	100

Sumber: Data primer 2018

Menurut tabel 1.4, diketahui bahwa jumlah responden dengan pekerjaan pasien tertinggi adalah yaitu sebesar wiraswasta 100 (36.8%) dan terendah adalah pasien yang pensiunan sebesar 17 (6.2%)

e. Tipe ruangan

Tabel 1.5

No	Pekerjaan	Frekuensi (n)	Presentase (%)
1	Kelas 1	61	22.4%
2	Kelas 2	84	50.9%
3	Kelas 3	104	38.2%

4	VIP 1	23	8.5%
Total		272	100

Sumber: Data primer 2018

Menurut tabel 1.5 diketahui bahwa jumlah responden instalasi rawat inap dengan tipe ruangan tertinggi yaitu kelas 3 dengan jumlah 104 (38.2%) dan tipe ruangan yang terendah yaitu VIP1 dengan jumlah 23 (8.5%).

ANALISA UNIVARIAT

Analisis univariat dilakukan terhadap tiap variabel dari hasil penelitian yang menghasilkan distribusi dan persentase dari tiap variabel yaitu variabel

1. *Tangible* (Bukti Langsung)

Tabel 1.6

No	Tangible	Frekuensi (n)	Persentase (%)
1	Baik	100	36.8%
2	Tidak baik	172	63.2%
Total		272	100

Sumber : Data Primer 2018

Menurut tabel diatas menunjukkan bahwa dari 272 responden yang diteliti, terdapat responden yang memilih kategori baik persentasenya lebih rendah yaitu sebanyak 100 (36.8%) dan responden yang memilih kategori tidak baik yaitu sebanyak 172 (63.2%).

2. *Reliability* (Keandalan)

Tabel 1.7

No	Reliability	Frekuensi (n)	Persentase (%)
1	Handal	202	74.3%
2	Tidak handal	79	25.7%
Total		272	100

Sumber : Data Primer 2018

Menurut table 1.7 menunjukkan bahwa dari 272 responden yang diteliti,

terdapat responden yang memilih kategori handal persentasenya lebih tinggi yaitu sebanyak 202 (74.3%), dan responden yang memilih kategori tidak handal yaitu sebanyak 79 (25.7%).

3. *Assurance* (Jaminan)

Tabel 1.8

No	Assurance	Frekuensi (n)	Persentase (%)
1	Ada jaminan	186	68.4%
2	Tanpa jaminan	86	31.6%
Total		272	100

Sumber : Data Primer 2018

Menurut tabel 1.8 diatas menunjukkan bahwa dari 272 sampel yang diteliti, terdapat responden yang memilih kategori jaminan persentasenya lebih tinggi yaitu sebanyak 186 (68.4) dan responden yang memilih kategori tidak handal yaitu sebanyak 86 (31.6%).

4. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Tabel 1.9

No	Responsiveness	Frekuensi (n)	Persentase (%)
1	Tanggap	176	64.7%
2	Tidak tanggap	96	35.3%
Total		272	100

Sumber : Data Primer 2018

Menurut tabel diatas menunjukkan bahwa dari 272 sampel yang diteliti, terdapat responden yang memilih kategori tanggap persentasenya lebih tinggi yaitu sebanyak 176 (64.7%) dan responden yang memilih kategori tidak tanggap yaitu sebanyak 96 (35.3%).

5. Emphaty (Empati)
Tabel 1.10

No	Emphaty	Frekuensi (n)	Presentase (%)
1	Empati	252	92.6%
2	Tidak empati	28	7.4%
Total		272	100

Sumber : Data Primer 2018

Menurut table 1.10 diatas menunjukkan bahwa dari 272 sampel yang diteliti, terdapat responden yang memilih kategori empati persentasenya lebih tinggi yaitu sebanyak 252 (92.6%) dan responden yang memilih kategori tidak empati yaitu sebanyak 28 (7.4%)

ANALIA BIVARIAT

Setelah melakukan analisis data secara univariat selanjutnya dilakukan analisis data secara bivariat untuk mengidentifikasi hubungan antara variabel perhitungan dengan menggunakan uji Chi square. Dalam penelitian ini independen adalah kualitas pelayanan yaitu : *tangible* (bukti fisik) *Reliability* (kehandalan), *Responsives* (daya tanggap) *assurance* (Jaminan), *empathy* (empati) dan pada variabel dependen loyalitas. berdasarkan perhitungan software statistik komputer didapatkan uji chi square sebagai berikut :

6. Loyalitas
Tabel 1.11

No	Loyalitas	Frekuensi (n)	Presentase (%)
1	Loyal	218	80.15%
2	Tidak loyal	54	19.9%
Total		272	100

Sumber : Data Primer 2018

Menurut tabel 1.11 menunjukkan bahwa dari 272 sampel yang diteliti, terdapat responden yang memilih kategori Loyal persentasenya lebih lebih tinggi yaitu sebanyak 218 (80.15%) dan responden memilih kategori tidak Loyal yaitu sebanyak 54(19.9%)

Hubungan 5 dimensi kualitas pelayanan dengan Loyalitas pasien di instalasi rawat inap Rumah Sakit Samarinda Medika Citra tabel 1.12

Tangible	Loyalitas				Jumlah		Pvalue
	Loyal		Tidak Loyal		N	%	
	N	%	N	%			
Baik	83	87.0 %	13	13.0 %	100	100 %	0,045
Tidak baik	131	76.2 %	41	23.8 %	172	100 %	
Total	218	80,1%	54	19.9 %	272	100 %	
Reliabilit y	Loyalitas				Jumlah		Pvalue
	Loyal		Tidak Loyal		N	%	
	N	%	N	%			
Handal	171	84.7 %	31	15.3 %	202	100 %	0.003
Tidak handal	47	67.1 %	23	32.9 %	70	100 %	
Total	218	80.1 %	54	19.9 %	272	100 %	
Respons iveness	Loyalitas				Jumlah		Pvalue
	Loyal		Tidak Loyal		N	%	
	N	%	N	%			
Tanggap	148	84.1 %	28	15.9 %	176	100 %	0.040
Tidak tanggap	70	72.9 %	26	27.1 %	96	100 %	
Total	218	80.1%	54	19.9 %	272	100 %	
Assuran ce	Loyalitas				Jumlah		Pvalue
	Loyal		Tidak Loyal		N	%	
	N	%	N	%			
Ada jaminan	142	76.3 %	44	23.7 %	186	100 %	0.032
Tanpa jaminan	76	88.4 %	10	11.6 %	86	100 %	
Total	218	80.1 %	54	19.9 %	272	100 %	
Empathy	Loyalitas				Jumlah		Pvalue
	Loyal		Tidak Loyal		N	%	
	N	%	N	%			
Empati	206	81.7 %	46	18.3 %	252	100 %	0,036
Tidak empati	12	60,0 %	8	40.0 %	20	100 %	
Total	218	80.1 %	54	19.9 %	272	100 %	

Sumber : Data Primer 2018

1. **Tangible**

Hasil analisis hubungan kualitas pelayanan *Tangible* (bukti langsung) dengan loyalitas pasien rawat inap menunjukkan bahwa dari 100 pasien memilih jawaban baik sebanyak 83 (87.0%) dikatakan loyal dan pasien memilih jawaban baik namun tidak loyal sebanyak 13 (13.0%), sedangkan dari 172 pasien memilih jawaban tidak baik sebanyak 131 (76.2%) dikatakan loyal dan pasien memilih jawaban tidak baik sebanyak 41 (23.8%) dikatakan tidak loyal.

Uji statistik chi-square menunjukkan nilai P-Value sebesar $0,045 < (p 0,05)$ H_0 ditolak artinya terdapat hubungan antara kualitas pelayanan *tangible* (bukti langsung) dengan loyalitas pasien di instalasi rawat inap di Rumah Sakit Umum Samarinda Medika Citra tahun 2018.

2. **Reliability**

Hasil analisis hubungan kualitas pelayanan *Reliability* (Kehandalan Pelayanan) dengan loyalitas pasien rawat inap menunjukkan bahwa dari 202 pasien memilih jawaban handal sebanyak 171 (84.7%) dikatakan loyal dan pasien memilih jawaban handal namun tidak loyal sebanyak 31 (15.3%), sedangkan dari 70 pasien memilih jawaban tidak handal sebanyak 47 (67.1%) dikatakan loyal dan pasien memilih jawaban tidak handal sebanyak 23 (32.9%) dikatakan tidak loyal.

Uji statistik chi-square menunjukkan nilai P-Value sebesar $0,003 < (p 0,05)$ H_0 ditolak artinya terdapat hubungan antara kualitas pelayanan *Reliability* (Kehandalan) dengan loyalitas pada pasien di instalasi rawat inap di Rumah Sakit Umum Samarinda Medika Citra Tahun 2018.

3. **Responsiveness**

Hasil analisis hubungan kualitas pelayanan *Responsiveness* (daya tanggap) dengan loyalitas pasien rawat

inap menunjukkan bahwa dari 176 pasien memilih kategori tanggap sebanyak 148 (84.1%) dikatakan loyal dan pasien memilih kategori tanggap namun tidak loyal sebanyak 28 (15.9%), sedangkan dari 96 pasien dengan kategori tidak tanggap sebanyak 70 (72.9%) dikatakan loyal dan pasien memilih jawaban tidak tanggap sebanyak 26 (27.1%) dikatakan tidak loyal.

Uji statistik chi-square menunjukkan nilai P-Value sebesar $0.040 < (p 0,05)$ H_0 ditolak artinya terdapat hubungan antara kualitas pelayanan *Responsiveness* (daya tanggap) dengan loyalitas pada pasien di instalasi rawat inap di Rumah Sakit Umum Samarinda Medika Citra Tahun 2018.

4. **Assurance (jaminan)**

Hasil analisis hubungan kualitas pelayanan *assurance* (jaminan) dengan loyalitas pasien di instalasi rawat inap menunjukkan bahwa dari 186 pasien memilih jawaban kategori Ada jaminan sebanyak 142 (76.3%) dikatakan loyal dan pasien dengan kategori Ada jaminan namun tidak loyal sebanyak 44 (23.7%) sedangkan dari 86 pasien memilih jawaban tidak ada jaminan sebanyak 76 (88.4%) dikatakan loyal dan pasien memilih jawaban tidak ada jaminan sebanyak 10 (11.6%) dikatakan tidak loyal.

Uji statistik chi-square menunjukkan nilai P-Value sebesar $0.032 < (p 0,05)$ H_0 ditolak artinya terdapat hubungan antara kualitas pelayanan *assurance* (jaminan) dengan loyalitas pasien di instalasi rawat inap di Rumah Sakit Umum Samarinda Medika Citra Tahun 2018.

5. **Empathy**

Hasil analisis hubungan kualitas pelayanan *empathy* (sikap petugas) dengan loyalitas pada pasien di instalasi rawat inap menunjukkan bahwa dari 252 pasien memilih jawaban empati sebanyak 206 (81.7%) dikatakan loyal

dan pasien memilih jawaban empati namun tidak loyal sebanyak 46 (18.3%), sedangkan dari 20 pasien memilih jawaban Tidak empati sebanyak 12 (60.0%) dikatakan loyal dan pasien memilih jawaban tidak empati sebanyak 8 (40.0%) dikatakan tidak loyal.

Hasil Uji statistik chi square menunjukkan nilai P-Value sebesar $0,036 < (p < 0,05)$ H_0 ditolak artinya terdapat hubungan antara kualitas pelayanan *tangible* (bukti langsung) dengan loyalitas pada pasien di instalasi rawat inap di Rumah Sakit Umum Samarinda Medika Citra tahun 2018.

KESIMPULAN

1. Hasil univariat 5 dimensi kualitas pelayanan
 - a) Kualitas pelayanan *Tangible* (bukti langsung) terdapat responden yang memilih kategori baik persentasenya lebih rendah yaitu sebanyak 100 (36.8%) dan responden yang memilih kategori tidak baik yaitu sebanyak 172 (63.2%).
 - b) Kualitas pelayanan *Reliability* (Kehandalan Pelayanan) terdapat responden yang memilih kategori handal persentasenya lebih tinggi yaitu sebanyak 202 (74.3%). dan responden yang memilih kategori tidak handal yaitu sebanyak 70 (25.7).
 - c) Kualitas pelayanan *Responsiveness* (Daya Tanggap) terdapat responden yang memilih kategori tanggap persentasenya lebih tinggi yaitu sebanyak 178 (64.7%) dan responden yang memilih kategori tidak tanggap yaitu sebanyak 96 (35.3%).
 - d) Kualitas pelayanan *Assurance* (jaminan) terdapat responden yang memilih kategori jaminan persentasenya lebih tinggi yaitu sebanyak 186 (68.4) dan responden yang memilih kategori tidak handal yaitu sebanyak 86 (31.6%).
 - e) Kualitas pelayanan *Empathy* (Sikap Petugas) terdapat responden yang memilih kategori empati persentasenya lebih tinggi yaitu sebanyak 252 (92.6%) dan responden yang memilih kategori tidak empati yaitu sebanyak 28 (7.4%).
2. Sebagian besar tingkat loyalitas pasien di instalasi rawat inap RSUD Samarinda Medika Citra Termasuk dalam kategori Loyal persentasenya lebih tinggi yaitu sebanyak 218 (80.15%) dan responden dengan kategori tidak Loyal yaitu sebanyak 54 (19.9%).
3. Berdasarkan hasil penelitian hubungan 5 dimensi kualitas pelayanan dengan loyalitas pada pasien diinstalasi rawat inap RSUD SMC dengan uji chi-square yang telah dilakukan di peroleh bahwa :
 - a) Kualitas pelayanan *Tangible* (bukti langsung) Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan tangible (bukti langsung) dengan loyalitas pada pasien di instalasi rawat inap RSUD Samarinda Medika Citra Tahun 2018.
 - b) Kualitas pelayanan *Reliability* (Kehandalan Pelayanan) Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan tangible (bukti langsung) dengan loyalitas pada pasien di instalasi rawat inap RSUD Samarinda Medika Citra Tahun 2018.
 - c) Kualitas pelayanan *Responsiveness* (Daya Tanggap) Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan *Responsiveness* (daya tanggap) dengan loyalitas pada pasien di instalasi rawat inap di RSUD Samarinda Medika Citra Tahun 2018.
 - d) Kualitas pelayanan *Assurance* (jaminan) Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan *assurance* (jaminan) dengan loyalitas pada pasien di instalasi rawat inap di RSUD Samarinda Medika Citra Tahun 2018.
 - e) Kualitas pelayanan *Empathy* (Sikap Petugas) Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan tangible (bukti langsung)

dengan loyalitas pada pasien di instalasi rawat inap RSUD Samarinda Medika Citra Tahun 2018.

SARAN

1. Bagi Rumah Sakit Umum Samarinda Medika Citra
Disarankan pihak rumah sakit untuk tetap mempertahankan dari dimensi kualitas pelayanan yaitu terkait *tangible* (bukti langsung), *Reliability* (Kehandalan Pelayanan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (Sikap Petugas) sehingga mendorong pasien untuk kembali memanfaatkan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Samarinda Medika Citra. Rumah sakit perlu memperhatikan Dimensi kualitas pelayanan *tangible* (bukti langsung) yaitu rumah sakit perlu menambahkan fasilitas peralatan medis serta rumah sakit perlu memperhatikan kebersihan ruangan dan kerapian dokter. saran dari beberapa responden untuk menambahkan fasilitas yaitu memperbesar ruangan musholla sebagai tempat ibadah umat muslim dan tempat parkir yang lebih luas.
2. Bagi Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan data awal dalam melakukan pengembangan penelitian selanjutnya dan diharapkan penelitian ini dapat dijadikan dalam pengembangan penelitian lebih lanjut.
3. Bagi Peneliti Selanjutnya
Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan acuan atau sebagai bahan dasar dalam melakukan penelitian selanjutnya, seperti menambah variabel dan jumlah sample penelitian, sehingga diharapkan dapat menambah informasi baru dan pengalaman nyata agar dapat mengetahui hal-hal terkait kualitas pelayanan kesehatan terhadap loyalitas pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Aldi Adityawarman. 2016 *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien RSUD KOTA BOGOR*.Jurnal:FEM IPB
- Azwar.2007. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Pustaka Sinar.Jakarta
- Azwar, Azrul. *Pengantar Administrasi Kesehatan Edisi Ketiga*. Jakarta : Binarupa Aksara, 1996.
- Aditama, Wiku,2010. *Sistem Kesehatan Edisi Ketiga*. Pt Raja Drafindo Persada.Jakarta
- Ade Octavia1 2012 *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Bangsal Jantung Di Rsud Raden Mattaheer Jambi Vol 1 No.1 Januari – Maret 2012*
- Adelina Fitri1 *Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan Volume 7 Nomor 01 Maret 2016*
- Arikunto, S. 2010 *Metodelogi Penelitian Kesehatan Jakarta* : Rineka Cipta
- Arikunto, suharsimi. 2006. *Prosedur penelitian suatu pendekatan peraktik jakarta* : Rineka Cipta.
- Almatsier, Sunita. 2006. *Prinsip Dasar Ilmu Gizi*. Jakarta : Gramedia
- Baloglu, Seyhmus. *Dimensions of Customer Loyalty. European Journal of Marketing*, 2002
- Dalimunthe,R,F 2017. *Analisis Persepsi Pasien Partikulir Tentang Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Loyalitas Diruangan Rawat Inap Rs Islam Malahayati Meda*. Jurnal Manajemen Bisnis Volume 1
- Dahlan, S.2014. *Statistik untuk kedokteran dan kesehatan: Deskriptif, Bivariat,*

- dan Multivariat. Jakarta : Epidemiologi indonesia
- Departemen Kesehatan RI. 2008. *Penerapan Standar Pelayanan Minimal Di Rumah Sakit*. Direktorat Jendral Medika Jakarta.
- Djeinne. 2018 Hubungan kehandalan dengan kepuasan pasien yaitu kehandalan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien
- Diklat Rumah Sakit Umum Smarinda Medika Citra 2017
- Diklat Rumah Sakit I.A Moeis 2017
- Dinas Kesehatan kota Samarinda kalimantan timur 2017
- Eryanto.H.2011. Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Kesetiaan Pasien (Survey Pada Pasien Pengguna Bpjs Dirawat Inap RSUD Dr.Moewardi. Eryanto. H. 2011. Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Kesetiaan Pasien (Survey Pada Pasien Bagian Jantung Rumah Sakit Internasional Bintaro). Bintaro.
- Ertika Sekar, 2016 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap Umum Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari Tahun 2016
- E-NCBGS Indonesia Case Base Groups E-klame aplikasi 2018
- Fauzie Rahman, 2017 hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit umum daerah tamiang layang
- Garson, G.D. 2008. *Logistic regression*. Online. Tersedia : <http://www2.chass.nesu.edu/garson/PA765/regress.htm>
- Gunawan, Gretel Dan Panjaitan, Tagor Muda.2007. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Pulau Dua*. *Derema Jurnal Manajemen*, Vol.2,No.1.
- Gunawan, Ketut 2011 . *Kualitas Layanan Dan Loyalitas Pelayanan (Studi Pada Rumah Sakit Umum Swasta Di Kota Singaraja-Bali)*. Jurnal. Bali: FE, Universitas Kristen Petra.
- Hanafi. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya : Airlangga University Press, 2004
- Hidayah, Mohammad Nurul. Asiah Hamzah. Darmawansyah. Faktor yang Berhubungan dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap RSUD Toto Kabila Gorontalo. *Jurnal*. Makassar : Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin, 2014.
- Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit, 6 (1):915,Januari 2017
- Jurnal*. Medan : Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sumatera Utara, 2010.Sulni, Yuyun Arya. Darmawansyah. Indar. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Loyalitas Pasien di Puskesmas Baranti Kabupaten Sidrap Tahun 2013. *Jurnal*. Makassar : Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Hasanuddin, 2013.
- Kotler, P.2012. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 13 Jilid 1. Jakarta : Erlangga.
- 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.

- Mardikawati, W. 2013. *Berpengaruh Nilai Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan Bus Efisiensi. Jurnal Jurusan Administrasi Bisnis.* Yogyakarta :UDIP
- Merry Oktavavia, Hubungan kualitas pelayanan posyandu lansia dengan tingkat kehadiran lansia wilayah kerja puskesmas loa kulu desa jembayan tengah 2014
- Mutiara Kasih , 2015 Analisis Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Loyalitas Pasien Bpjs Non Penerima Bantuan Iuran (Pbi) Rawat Inap Rumah Sakit Mardi Rahayu Kudus
- Notoatmodjo, S.(2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan.* Jakarta: Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, Soekidjo (2012). *Metodelogi Penelitian Kesehatan.* Jakarta : Rineka Cipta
- Notoatmodjo, Soekidjo (2010). *Metodelogi Penelitian Kesehatan.* Jakarta : Rineka Cipta
- Nasution, M.N. 2005 *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)* Jakarta Ghalia Indonesia
- Notoatmodjo, S.(2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan.* Jakarta: Rineka Cipta.
- Parasuraman, A. Valerie. *Delivering Quality Service* . (Diterjemahkan oleh Sutanto). New York: The Free Press, 20014.
- Parasuraman, A, V. Zeithaml dan L.L. Berry. *Servuqual: Review, Critique Research Agenda. Journal of Marketing*, 2005.
- Putu Nina Madiawati 2015 *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Unit Rawat Inap Rumah Sakit Dr. Hasan Sadikin BANDUNG* E-Proceeding Of Management : Vol.2, No.2 Agustus 2015 | Page 2056
- Rendy, 2016 hubungan antara bukti fisik dengan loyalitas pasien Di Poliklinik Internal Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon.
- Swasta, B.T. Hani Handoko 2008 *Manajemen Pemasaran, Analisis Perilaku Konsumen.* Edisi Kedua. Cetak Keempat. Yogyakarta :BPFE.
- Setiawan, Supriadi. 2012 *Loyalitas Pelanggan Jasa : Studi Kasus Bagaimana RS Mengelola Pelanggannya.* Bandung :pt Penerbit IPB Pres.
- Saragih, Rosita. Arlina Nurbaity Lubis. Raras Sutatiningsih. *Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Loyalitas Pasien Rumah Sakit Umum Herna Medan.*
- Supranto, M.A.,APU 2011 *pengukuran tingkat kepuasan pelanggan : penerbit Rineka Citra*
- Susantyo Herlambang 2016 *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Gosyen Publishing Jateirejo 58B RT07/RW21*
- Sugiyono, 2009. *Statistik Untuk Penelitian* .Bandung: Alfabeta
- Sekarwangi 2015 *Sukabumi Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap "Nyi Ageng Serang" Rumah Sakit Umum Daerah Jurnal ISSN: 2086-8871*
- Tjiptono, F., dan A. Diana, *Total Quality Management.* Yokyakarta : Valentine, 2001.

Zeithaml, V. A., A. Parasuraman, dan Leonard L. Berry, *Delivering Quality Services*, New York : Free Press, 1990.

Tjiptono, Fandi. *Manajemen Jasa Edisi Pertama*. Yogyakarta: CV Andi Offset, 2006. 107 t, 2008

Tjiptono, Fandy, *Pemasaran Jasa*. Malang : Bayumedia, 2011.

Tjiptono, Fandi. *Total Quality Management*. Yogyakarta: CV Andi Offset, 2005. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar. *Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah*. Makassar: Alauddin Press. 2013.

Utomo, Priyanto Doyo, 2006. *Analisis Terhadap Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Pada Operator Konsumen Pada Operator Telfon Seluler*. Thesis: Universitas Gadjadara.

Utomo, Priyanto 2006. *Analisis Terhadap Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Pada Operator*.