

OPTIMALISASI KUALITAS LAYANAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN JASA RUMAH SAKIT DI PURWAKARTA

Mochammad Aqshal Putra¹, Iqbal Fauziana², Ramdhan Bayu Nugraha³, Deo Baghus Tedyarto⁴

mochammadaqshalp@gmail.com¹, iqbalfauziana42@gmail.com²,
ramdhanbayu3388@gmail.com³, deobaghusss@gmail.com⁴

STT Wastukencana Purwakarta

ABSTRAK

Kualitas layanan rumah sakit berpengaruh besar terhadap kepuasan dan loyalitas pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan dan bagaimana kualitas layanan tersebut dapat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pasien di rumah sakit di Purwakarta. Metode penelitian yang digunakan adalah Structural Equation Modeling (SEM) dengan pendekatan Partial Least Squares (PLS) menggunakan SmartPLS. Data dikumpulkan melalui survei terhadap 250 pasien rumah sakit di Purwakarta, dengan kuesioner yang mengukur persepsi pasien terhadap kualitas layanan, kepuasan, dan loyalitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan yang terdiri dari dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, yang pada gilirannya meningkatkan loyalitas pasien. SmartPLS digunakan untuk menguji hubungan antar variabel dan menunjukkan bahwa kepuasan berperan sebagai mediator yang memperkuat hubungan antara kualitas layanan dan loyalitas pasien.

Kata Kunci: Media Sosial, Budaya Remaja, Era Digital.

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan kebutuhan utama bagi setiap individu, dan rumah sakit memiliki peran penting dalam memenuhi kebutuhan tersebut. Kualitas layanan rumah sakit mempengaruhi bagaimana pasien menilai dan merasakan pengalaman mereka. Kualitas layanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pasien dan memperkuat loyalitas pasien terhadap rumah sakit. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi bagaimana kualitas layanan di rumah sakit dapat dioptimalkan untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien, khususnya di rumah sakit yang ada di Purwakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan Partial Least Squares - Structural Equation Modeling (PLS-SEM) yang diolah melalui SmartPLS untuk menguji hubungan antar variabel.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Kualitas Layanan di Rumah Sakit Kualitas layanan di rumah sakit dapat diukur melalui lima dimensi utama: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy (Parasuraman et al., 1988). Dimensi-dimensi ini mempengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas layanan yang diberikan.
2. Kepuasan Pasien Kepuasan pasien adalah evaluasi subjektif yang dilakukan oleh pasien terhadap pelayanan yang diterimanya. Menurut Kotler dan Keller (2016), kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, sikap tenaga medis, fasilitas rumah sakit, dan waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan layanan.
3. Loyalitas Pasien Loyalitas pasien merujuk pada kesediaan pasien untuk kembali menggunakan layanan rumah sakit yang sama dan merekomendasikannya kepada orang lain. Loyalitas dapat dipengaruhi oleh kepuasan pasien yang tercipta dari kualitas

layanan yang baik.

METODE PENELITIAN

Jenis data yang digunakan yaitu data primer. Dimana peneliti menggunakan angket atau kuisioner untuk mengumpulkan informasi. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rumah sakit di purwakarta. Dalam penelitian ini, sampel yang dijadikan responden adalah seluruh dari populasi dengan teknik sampling jenuh. Sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Pengambilan sampel dilakukan kepada seluruh populasi yang berjumlah 110 responden dengan cara membagikan link kuisioner. Metode analisis data yang digunakan adalah Partial Least Square (PLS) dengan langkah-langkah:

Menilai Outer Model

Terdapat tiga kriteria didalam penggunaan teknik analisa data dengan smartpls untuk menilai Outer Model yaitu Convergent Validity, Discriminant Validity dan Composite Reliability.

Convergent Validity

Convergent Validity dari model pengukuran dengan refleksif indikator dinilai berdasarkan korelasi antara item score/component score yang diestimasi dengan software PLS. Ukuran refleksif individual dikatakan tinggi jika berkorelasi lebih dari 0,70 dengan konstruk yang diukur.

Discriminant Validity

Discriminant Validity dilakukan untuk memastikan bahwa setiap konsep dari masing masing variabel laten berbeda dengan variabel lainnya. Discriminant Validity yang baik jika setiap nilai loading dari setiap indikator dari sebuah variabel laten memiliki nilai loading yang paling besar dengan nilai loading lain terhadap variabel laten lainnya.

Mengevaluasi Reliability dan Average variance extracted (AVE)

Kriteria validity dan reliabilitas juga dapat dilihat dari nilai reliabilitas suatu konstruk dan nilai Average variance extracte (Ave) dari masing masing konstruk. Konstruk dikatakan memiliki reliabilitas yang tinggi jika nilainya 0.70 dan AVE berada diatas 0,50.

Pengujian Model Struktural (Inner Model)

Pengujian Inner Model atau model struktural dilakukan untuk melihat hubungan antara konstruk.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik responden berdasarjab jenis kelamin.

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	56	50,9%
2	Perempuan	54	49,1%
	Jumlah	110	100%

Berdasarkan tabel diatas. Dapat diketahui bahwa jumlah responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 56 orang atau sekitar 50,9% dari keseluruhan jumlah responden, dan responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 54 orang atau sekitas 49,1% dari keseluruhan responden. Hal ini mengidentifikasikan bahwa sebagian besr dari responden yang diteliti adalah laki-laki.

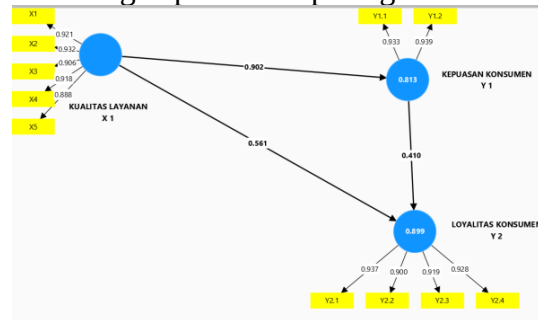
Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	Persentase
1	< 18 Tahun	3	2,7%
2	18-40 Tahun	102	92,7%
3	> 40 Tahun	5	4,5%
Jumlah		110	100%

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa jumlah responden yang berusia < 18 Tahun sebanyak 3 orang (2,7%), 18-40 Tahun sebanyak 102 orang (92,7%), dan >40 Tahun sebanyak 5 orang (4,5%).

Analisis Data

Model yang telah dirancang dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



Teknik pengolahan data dengan menggunakan metode SEM berbasis *Partial Least Square* (PLS) memerlukan 2 tahap untuk menilai *Fit Model* dari sebuah model penelitian. Tahap-tahap tersebut adalah sebagai berikut:

Outer Loadings

	KEPUASAN KONSUMEN_Y 1	KUALITAS LAYANAN_X 1	LOYALITAS KONSUMEN_Y 2
X1		0.921	
X2		0.932	
X3		0.906	
X4		0.918	
X5		0.888	
Y1.1	0.933		
Y1.2	0.939		
Y2.1			0.937
Y2.2			0.900
Y2.3			0.919
Y2.4			0.928

Berdasarkan hasil estimasi terlihat seluruh nilai loading dari masing-masing konstruk refleksi menghasilkan nilai loading > 0,50. dengan demikian model ini telah memenuhi kriteria yang baik.

Nilai Discriminant Validity (Cross loading)

	KEPUASAN KONSUMEN_Y 1	KUALITAS LAYANAN_X 1	LOYALITAS KONSUMEN_Y 2
X1	0.798	0.921	0.834
X2	0.810	0.932	0.858
X3	0.829	0.906	0.837
X4	0.850	0.918	0.878
X5	0.828	0.888	0.841
Y1.1	0.933	0.829	0.835
Y1.2	0.939	0.859	0.880

Y2.1	0.838	0.846	0.937
Y2.2	0.798	0.829	0.900
Y2.3	0.871	0.894	0.919
Y2.4	0.867	0.860	0.928

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa beberapa nilai loading faktor untuk setiap indikator dari masing-masing variabel laten masih memiliki nilai loading factor yang tidak paling besar dibanding nilai loading jika dihubungkan dengan variabel laten lainnya. hal ini berarti bahwa setiap variabel laten belum memiliki *discriminant validity* yang baik dimana beberapa variabel laten masih memiliki pengukur yang berkorelasi tinggi dengan konstruk lainnya.

Mengevaluasi Reliability dan Average variance extracted (Ave)

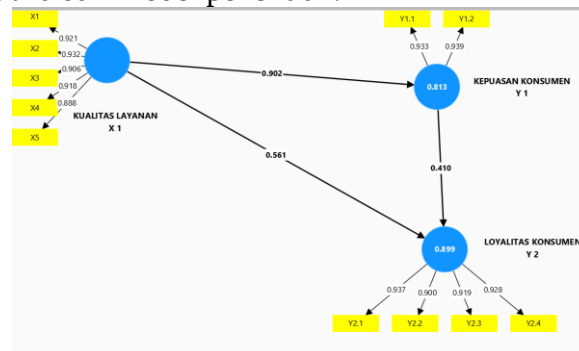
Konstruk dikatakan memiliki reliabilitas yang tinggi jika nilainya 0.70 dan Ave berada diatas 0.50.

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)
KEPUASAN KONSUMEN_Y 1	0.858	0.860	0.934	0.876
KUALITAS LAYANAN_X 1	0.950	0.950	0.962	0.834
LOYALITAS KONSUMEN_Y 2	0.940	0.941	0.957	0.848

Disimpulkan bahwa semua konstuk memenuhi kriteria reliabel.

Pengujian Model Struktural (Inner Model)

Pengujian *Inner Model* dilakukan untuk melihat hubungan antara konstruk. Nilai signifikansi dan *R-square* dari model penelitian.



Dalam Menilai model dengan PLS dimulai dengan melihat *R-square* untuk setiap variabel laten dependen.

Nilai *R-Square*

	R-square	R-square adjusted
KEPUASAN KONSUMEN_Y 1	0.813	0.812
LOYALITAS KONSUMEN_Y 2	0.899	0.897

Nilai *R-square* untuk variabel kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen diperoleh sebesar 0.812 dan 0.897. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel kepuasan konsumen dan variabel loyalitas konsumen dapat dipengaruhi oleh variabel kualitas layanan.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas layanan rumah sakit yang baik memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien, yang selanjutnya meningkatkan loyalitas pasien. Kepuasan bertindak sebagai mediator yang memperkuat hubungan antara kualitas layanan dan loyalitas pasien.

Saran

1. Rumah sakit di Purwakarta perlu memperhatikan aspek kualitas layanan, terutama dalam dimensi reliability dan responsiveness, yang dapat meningkatkan persepsi positif pasien.
2. Kepuasan pasien harus dijaga dan ditingkatkan melalui pemantauan rutin dan feedback dari pasien.
3. Penggunaan SmartPLS untuk analisis lebih lanjut dapat digunakan untuk memperbaiki kebijakan strategis dalam meningkatkan kualitas layanan rumah sakit.

DAFTAR PUSAKA

- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2017). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. Sage Publications.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.