



# Journal of Applied Management Research

## Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Poli Gigi RS. Sentosa Siloam Bekasi

Esti Endang Sesotiyaning Tiyas<sup>1\*</sup>

<sup>1</sup>Magister Manajemen, Sekolah Pascasarjana, Universitas Sahid, Jakarta

### ABSTRACT

**[The Effect of Service Quality on Patient Satisfaction and Loyalty at the Dental Clinic, Sentosa Siloam Hospital, Bekasi]** One form of public service in the field of health management is the provision of health facilities, one of which is outpatient dental health facilities in Siloam Sentosa Bekasi Hospital is one of the hospitals that provide dental health services to the community, is required to always improve themselves in order to provide the best dental health services. This study aims to analyze the effect of service quality on patient satisfaction and loyalty in hospital dental clinic in Siloam Sentosa Bekasi Hospital. This study uses primary data obtained through interviews and questionnaires for 74 poly dental patients in Siloam Sentosa Bekasi Hospital selected through a purposive sampling method. This study uses structural equation modeling with partial least square or PLS to measure patient perceptions about service quality, satisfaction and loyalty quantitatively. The initial model compiled consisted of three latent variables, namely service quality, satisfaction and loyalty which were reflected by 30 indicators. The results showed that service quality had a significant effect on patient satisfaction. Service quality have a significant effect on patient loyalty and satisfaction has a significant effect on patient loyalty. This research is an input for the Siloam Sentosa Bekasi hospital to continue to be committed to improving the quality of service to achieve for patient satisfaction. Because high patient satisfaction will increase loyalty and loyalty is the ticket to the success of all businesses.

**Keywords:** service quality, satisfaction, loyalty, Partial Least Square (PLS)

### ABSTRAK

Salah satu bentuk pelayanan publik di bidang penyelenggaraan kesehatan adalah penyediaan fasilitas kesehatan yang salah satunya adalah fasilitas kesehatan rawat jalan gigi. Rumah Sakit Sentosa Siloam Bekasi adalah salah satu rumah sakit yang memberikan layanan kesehatan gigi kepada masyarakat, dituntut untuk selalu berbenah diri agar dapat memberikan pelayanan kesehatan gigi terbaik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien di poli gigi RS. Sentosa Siloam Bekasi. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh melalui wawancara dan pengisian kuesioner terhadap 74 pasien poli gigi RS. Sentosa Siloam Bekasi yang dipilih melalui metode purposive sampling. Penelitian ini menggunakan model persamaan struktural (structural equation modeling) dengan Partial Least Square atau PLS untuk mengukur persepsi pasien mengenai kualitas pelayanan, kepuasan dan loyalitas secara kuantitatif. Model awal yang disusun terdiri dari tiga variabel laten yaitu kualitas pelayanan, kepuasan dan loyalitas yang direfleksikan oleh 30 indikator. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien serta kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Penelitian ini akan menjadi masukan bagi RS. Sentosa Siloam untuk terus berkomitmen meningkatkan kualitas pelayanan untuk mencapai kepuasan pasien. Karena kepuasan pasien yang tinggi akan meningkatkan loyalitas dan loyalitas merupakan tiket menuju kesuksesan semua usaha.

**Kata kunci:** kualitas pelayanan, kepuasan, loyalitas, partial least square (PLS)

\*Alamat korespondensi

Alamat Institusi: Jl. Jendral Sudirman No. 86, Jakarta Selatan 10220

E-mail: [esti\\_eriyo@yahoo.co.id](mailto:esti_eriyo@yahoo.co.id)

Histori Artikel:

Naskah masuk (*received*) : 20-02-2022

Naskah revisi (*revised*) : 19-04-2022

Naskah diterima (*accepted*) : 23-05-2022

## PENDAHULUAN

Kebutuhan masyarakat yang semakin tinggi akan jasa layanan kesehatan membuat ekspektasi masyarakat terhadap layanan kesehatan yang baik juga semakin tinggi. Oleh karena itu, pelayanan kesehatan harus diperhatikan oleh fasilitas pelayanan kesehatan seiring dengan pesatnya perkembangan berbagai aspek kehidupan seperti sosial ekonomi, pendidikan dan teknologi; yang meningkatkan tingginya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas. Mutu pelayanan kesehatan merupakan tingkat atau derajat kesempurnaan kinerja pelayanan kesehatan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan, yang akhirnya akan mengarah ke kepuasan pelanggan (Supriyanto & Wulandari, 2011).

Semakin ketatnya persaingan di bidang kesehatan membuat pengelola klinik harus mempunyai strategi manajerial untuk mempertahankan pelanggan melalui peningkatan pelayanan di kliniknya. Masing-masing pengelola usaha kesehatan harus dapat memberikan pelayanan yang terbaik dan memuaskan dalam mempertahankan pelanggan agar tetap mengunjungi klinik di kemudian hari, atau setidaknya menceritakan pengalamannya pada yang lainnya.

## TINJAUAN LITERATUR

**Kualitas Pelayanan.** Menurut Moenir (2000), kualitas pelayanan bukanlah dilihat dari sudut pandang pihak penyelenggara atau penyedia layanan, melainkan berdasarkan persepsi masyarakat penerima layanan. Masyarakat yang mengkonsumsi dan merasakan layananlah yang seharusnya menilai dan menentukan kualitas pelayanan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan itu sesuai dengan apa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dapat dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Jadi sangatlah penting kualitas layanan dikelola dengan benar agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada pelanggan. Pelanggan yang merasa puas dengan layanan yang diberikan akan sangat berpengaruh pada kelangsungan bisnis perusahaan jasa dalam menghadapi persaingan usaha dengan perusahaan jasa lainnya.

**Kepuasan Pelanggan.** Menurut Kotler & Keller (2009), kepuasan adalah perbedaan antara harapan dan persepsi konsumen terhadap apa yang diberikan perusahaan kepada mereka. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau jasa terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang. Kepuasan atau ketidakpuasan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dengan kinerja aktual produk.

**Loyalitas Pelanggan.** Loyalitas adalah keputusan pelanggan secara sukarela untuk terus menerus berlangganan pada sebuah perusahaan tertentu dalam periode waktu yang panjang. Dalam konteks bisnis, loyalitas dapat digunakan untuk menjelaskan kesediaan pelanggan untuk berlangganan secara terus menerus pada sebuah perusahaan dalam jangka waktu yang lama, melakukan pembelian produk, menggunakan produk secara berulang, dan secara sukarela merekomendasikan kepada orang lain. Menurut Kotler & Keller (2009), loyalitas adalah suatu komitmen yang dipegang secara mendalam untuk membeli atau mendukung kembali produk atau jasa yang disukai di masa depan, meskipun terdapat pengaruh situasi dan usaha pemasaran yang menyebabkan pelanggan beralih.

Pelanggan yang puas akan memiliki tingkat loyalitas yang tinggi terhadap produk atau jasa yang ditawarkan dibandingkan dengan pelanggan yang tidak puas. Loyalitas pelanggan merupakan kelanjutan dari kepuasan pelanggan, walaupun sebenarnya loyalitas tidak mutlak tercipta dari hasil kepuasan pelanggan (Sembiring et al., 2014).

Ganguli & Roy (2010) menyatakan kualitas pelayanan menjadi prediktor kuat kepuasan pelanggan. Hal ini sejalan dengan Sheng & Liu (2010) yang menyatakan kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Sheng & Liu (2010) percaya bahwa kualitas pelayanan dapat membawa manfaat strategis yang potensial, seperti peningkatan loyalitas pelanggan dan peningkatan perusahaan pada efisiensi operasi dan manfaat. Sheng & Liu (2010) menunjukkan bahwa kepuasan dengan pelayanan memiliki efek positif pada loyalitas pelanggan. Berdasarkan teori dan temuan penelitian-penelitian terdahulu tersebut, maka dirumuskan hipotesis, yakni: (1) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan; (2) Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan; (3) Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

## METODE

Pada penelitian ini digunakan metodologi survei. Metode survei ini bertujuan untuk mendapatkan fakta-fakta dari gejala yang ada dan mencari keterangan secara faktual dari suatu permasalahan yang timbul. Informasi didapat dari jawaban-jawaban responden yakni konsumen langsung pengguna jasa pelayanan sebagai objek penelitian dengan memberikan kuesioner yang telah disusun maupun wawancara yang telah dilaksanakan.

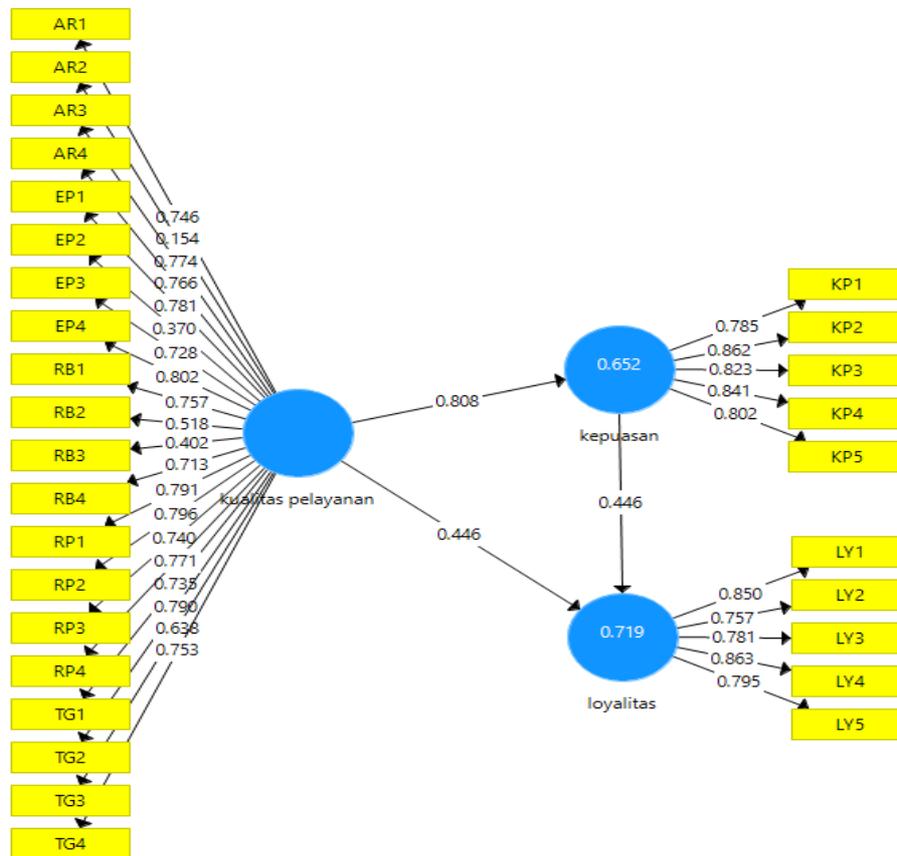
**Structural Equation Modeling (SEM).** Pada penelitian ini dilakukan pengolahan data menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) pada tiga variabel laten yaitu kualitas pelayanan, kepuasan dan loyalitas. Analisis melalui elemen dasar kualitas pelayanan (*Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangible*) akan memungkinkan dapat melihat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien. Salah satu jenis VB-SEM yang sering digunakan dalam penelitian adalah PLS. PLS merupakan sebuah pendekatan model kausal yang bertujuan memaksimalkan variansi dari variabel laten kriteria yang dapat dijelaskan (*explained variance*) oleh variabel laten prediktor (Haryono & Wardoyo, 2012). PLS dapat bekerja secara efisien dengan ukuran sampel yang kecil dan model yang kompleks. Panduan ukuran sampel minimum dalam PLS adalah sepuluh kali dari jumlah indikator formatif terbesar atau sepuluh kali dari jumlah jalur struktural yang mengarah pada variabel laten tertentu (Abdillah & Hartono, 2015).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

**Gambaran Umum.** Penelitian kualitas pelayanan pada Poli Gigi RS. Sentosa Siloam Bekasi memiliki 74 responden yang mengisi kuisisioner. Ukuran sampel mengacu pada rumus Slovin (Sekaran, 1992). Responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 24 persen, sedangkan perempuan 76 persen. Responden berusia kurang dari 17 tahun adalah 6,75 persen, usia 18-28 tahun sebanyak 29,73 persen, usia 29-39 tahun adalah 50 persen, dan usia lebih dari 56 tahun adalah nol persen. Responden yang sudah menikah sebanyak 60,81 persen dan yang belum menikah 39,81 persen. Responden yang berpendidikan PAUD/SD/SMP yakni 6,75 persen, yang berpendidikan SLTA/SMK yakni 10,82 persen, berpendidikan Diploma 1/2/3 yakni 32,43 persen, berpendidikan Sarjana 1/2/3 yakni 50 persen. Berdasarkan pekerjaannya, maka pelajar atau mahasiswa adalah 5,4 persen, pegawai negeri/swasta/ wiraswasta adalah 94,6 persen, ibu rumah tangga dan pensiunan nol persen. Berdasarkan tempat tinggal maka yang berdomisili di Jakarta sebanyak 14 persen, Bekasi sebanyak 60 persen, sisanya dari Bogor, Depok, dan Tangerang.

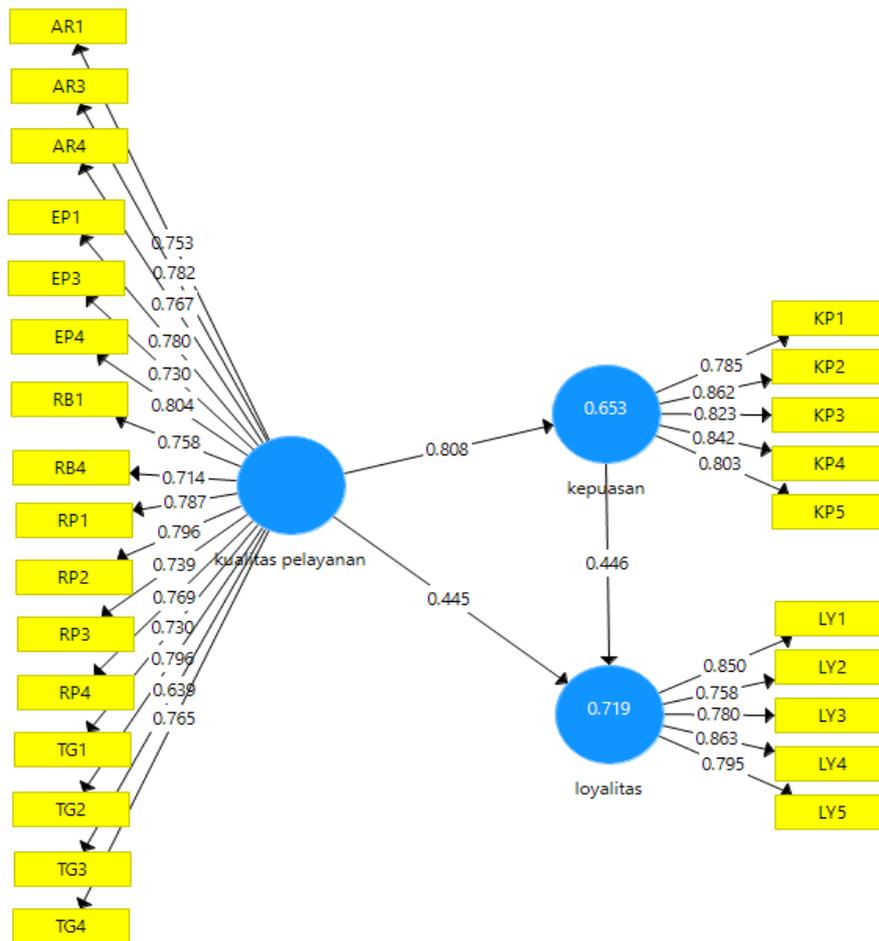
**Uji Validitas dan Reliabilitas.** Data yang dapat dianalisis sebanyak 30 responden. Uji validitas menghasilkan nilai  $r$  kritis (*product moment*) adalah 0,361 pada selang kepercayaan 95 persen ( $\alpha = 0.05$ ). Kriteria pengujian adalah sebagai berikut: jika  $r$  hitung  $\geq r$  tabel maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total sehingga dinyatakan valid; sedangkan jika nilai *Cronbach's Alpha* dari keseluruhan variabel memiliki nilai di atas 0,7 maka keseluruhan variabel adalah reliabel (Wiyono, 2011).

**Analisis Model Pengukuran (Outer Model).** Suatu konsep dan model penelitian tidak dapat diuji dalam suatu model prediksi hubungan relasional dan kausal jika belum melewati tahap verifikasi dalam model pengukuran (Abdillah & Hartono, 2015). Pada penelitian ini akan dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas pada masing-masing indikator variabel laten yaitu kualitas pelayanan, kepuasan dan loyalitas dengan menggunakan bantuan *software SmartPLS 3.2*. Model awal penelitian hasil olahan *software SmartPLS 3.2* dapat dilihat pada Gambar 1 berikut.



**Gambar 1.** Model Struktural

Berdasarkan Gambar 1, semua indikator variabel kualitas pelayanan yaitu TG1, TG2, TG4, , RB1, RB4, RP1, RP2, RP3, RP4, AR1, AR3, AR4, EP1, EP3, EP4 telah dapat merefleksikan variabel kualitas pelayanan; indikator KP1, KP2, KP3, KP4, KP5 telah dapat merefleksikan variabel kepuasan, serta indikator LP1, LP2, LP4, LP5 telah dapat merefleksikan variabel loyalitas. Adapun indikator yang dieliminasi adalah indikator AR2, EP2, RB2 dan RB3. Indikator AR2 pada variabel kualitas pelayanan bernilai 0,154 atau lebih kecil dari 0,5 yang menunjukkan perawat poli gigi masih kurang terampil. Indikator EP2 pada variabel kualitas pelayan bernilai 0,371, artinya baik dokter maupun perawat tidak mudah dihubungi bila pasien membutuhkan. Indikator yang bernilai kurang dari 0,5 adalah indikator RB3 yaitu 0,402 yang menunjukkan pemeriksaan yang dilakukan belum tepat waktu. Indikator RB2 dengan nilai 0,518 menunjukkan bahwa informasi di poli gigi belum akurat. Hasil eliminasi dari model penelitian didapatkan model baru yang disajikan dalam Gambar 2, di mana semua indikatornya telah valid.



Gambar 2. Outer Model Akhir

Indikator LY4 merupakan indikator variabel loyalitas dengan nilai tertinggi yaitu 0,863 yang berarti pasien akan merekomendasikan Poli Gigi RS. Sentosa Siloam pada pasien lain. Adapun nilai tertinggi selanjutnya adalah indikator KP2 dari variabel kepuasan dengan nilai 0,862 yaitu kemampuan dan pengetahuan dokter gigi di RS. Sentosa Siloam sudah sesuai harapan.

**Nilai AVE dan Composite Reliability.** Pengujian kedua untuk *convergent validity* yaitu melihat nilai *Average Variance Extraxted (AVE)*. Syarat model memiliki validitas yang baik apabila masing-masing variabel laten memiliki nilai AVE di atas 0,5. Dalam penelitian ini, nilai *Average Variance Extracted (AVE)* pada Tabel 1 menunjukkan masing-masing variabel memiliki nilai di atas 0.5. Adapun berdasarkan nilai *composite reliability* pada hasil analisis *outer model* masing-masing memiliki nilai lebih dari 0,7. Hasil analisis yang diperoleh dari *Smart PLS* menunjukkan bahwa semua variabel memiliki nilai reliabilitas komposit yang baik.

Tabel 1. Nilai Average Variance Extracted (AVE) dan Composite Reliability

Variabel Laten	Average Variance Extracted	Composite Reliability
Kualitas Pelayanan	0,576	0,950
Kepuasan	0,678	0,913
Loyalitas	0,657	0,905

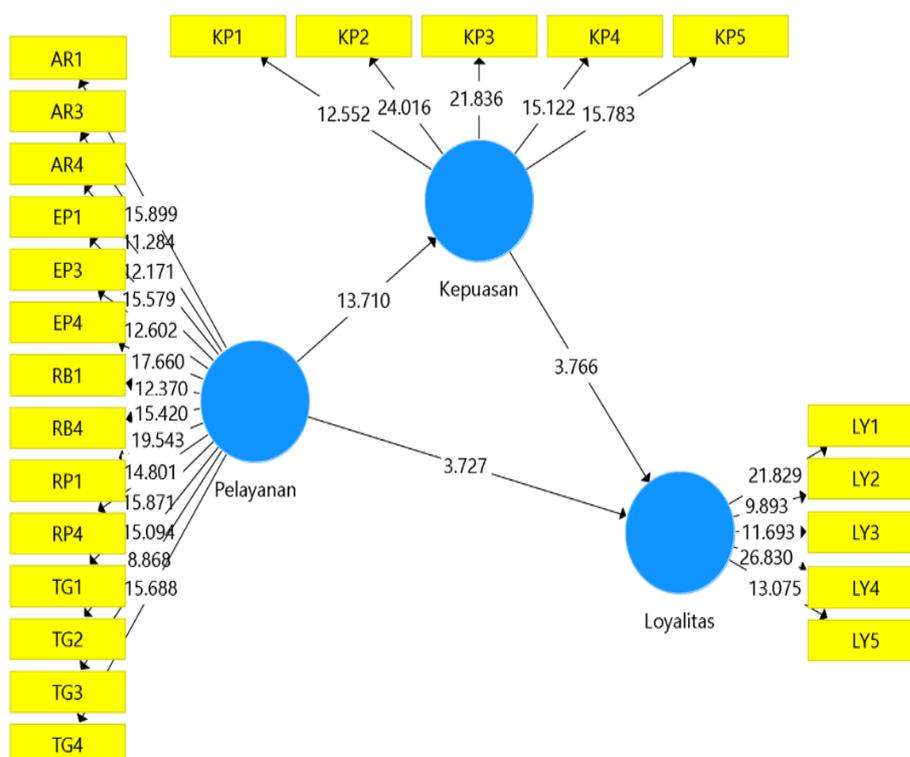
**Analisis Inner Model.** Evaluasi model struktural digunakan untuk melihat hubungan antarkonstruk laten yang telah dihipotesiskan sebelumnya dengan melihat hasil estimasi koefisien parameter dan tingkat signifikansinya. Evaluasi ini pada prinsipnya adalah menguji pengaruh antara satu variabel laten dengan variabel laten lainnya baik eksogen maupun endogen, apakah terdapat pengaruh positif atau negatif. Pengujian dilakukan dengan melihat *output SmartPLS* dari nilai *bootstrapping* antarkonstruk. Pengaruh variabel independen secara keseluruhan terhadap

variabel dependen dapat dilihat dari nilai *R-Square Adjusted*. Nilai *R-Square Adjusted* digunakan untuk menjelaskan variabel laten eksogen tertentu terhadap variabel laten endogen. *R-square Adjusted* sebagaimana Tabel 2 adalah koefisien determinasi pada konstruk endogen dan koefisien parameter jalur.

**Tabel 2.** Nilai *R-Square Adjusted*

Variabel Laten	Nilai R2 Adjusted
Kepuasan	0,732
Loyalitas	0,749

Berdasarkan hasil perhitungan SEM-PLS, nilai *R-square Adjusted* pada variabel loyalitas konsumen bernilai 0,749 sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel loyalitas konsumen mampu dijelaskan oleh variabel kepuasan konsumen dan variabel kualitas pelayanan sebesar 74,9 persen, sedangkan sisanya sebesar 25,1 persen dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Nilai *R-square* pada variabel kepuasan konsumen sebesar 0,732 maka dapat dinyatakan bahwa variabel kepuasan konsumen mampu dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan sebesar 73,2 persen sedangkan sisanya sebesar 26,8 persen dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian ini. Berdasarkan analisis data, untuk mendapatkan nilai *path coefficient* yakni t-statistik dilakukan *bootstrapping*, dengan hasil yang ditunjukkan pada Gambar 3.



**Gambar 3.** *Bootstrapping*

Analisis *inner model* ini menghasilkan nilai yang dapat dievaluasi dengan cara melihat koefisien parameter jalur (*path coefficient parameter*). Nilai t-statistik menunjukkan signifikansi variabel, uji t dimaksudkan untuk menguji apakah variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Adapun nilai *original sample* menunjukkan sifat hubungan antar variabel (positif atau negatif). Kriteria pengujian untuk variabel laten eksogen berpengaruh terhadap variabel laten endogen apabila t-hitung lebih besar daripada t-tabel dengan nilai t-tabel sebesar 1,96 untuk p lebih kecil daripada 0,05 (*two tailed*) hubungan antar konstruk dapat dilihat pada Tabel 3.

**Tabel 3. Path Coefficient**

<b>Hipotesis</b>	<b>Original Sample</b>	<b>t-statistik</b>	<b>Signifikansi</b>
Kepuasan->Loyalitas	0,277	2,200	Signifikan
Pelayanan->Kepuasan	0,596	5,933	Signifikan
Pelayanan->Loyalitas	0,427	3,833	Signifikan

Berdasarkan Tabel 3 di mana nilai t-statistik pada semua variabel memiliki nilai lebih besar daripada 1,96 maka pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan, pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas, serta kepuasan berpengaruh positif terhadap loyalitas dan kepuasan. Hal ini berarti semua hipotesis dapat diterima.

#### **Kualitas Pelayanan Berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Kepuasan Pasien.**

Hipotesis pertama diterima berdasarkan Tabel 3 yang menunjukkan variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap kepuasan pasien dengan nilai t-hitung sebesar 5,933. Hal ini menunjukkan semakin baik kualitas pelayanan akan mampu meningkatkan kepuasan pasien.

Dimensi fisik (*tangible*) meliputi kebersihan ruangan, fasilitas pendukung yang lengkap, ruang tunggu yang nyaman, perawatan gigi yang selalu higienis dan rapih mempengaruhi kepuasan pasien. Kepuasan pasien juga dipengaruhi oleh dimensi kehandalan (*reliability*) seperti prosedur yang sederhana dan pelayanan yang sesuai prosedur. RS Sentosa Siloam secara berkala melakukan sosialisasi standar manajemen dan pelayanan rumah sakit serta standar keselamatan pasien kepada seluruh karyawan untuk memperkuat dimensi kehandalan. Dimensi ketanggapan (*responsiveness*) meliputi kecepatan pelayanan, ketanggapan petugas pendaftaran, ketanggapan perawat, dan ketanggapan dokter yang turut mempengaruhi kepuasan pasien. Selain itu dimensi kepastian (*assurance*) meliputi diagnosis dokter yang sesuai prosedur dan tepat, perawat dan dokter yang terampil dan ramah, yang juga mempengaruhi kepuasan pasien. Dimensi empati (*emphaty*) meliputi kepedulian terhadap pasien, pelayanan yang tidak memandang status sosial, serta sistem pelayanan yang memudahkan pasien turut berperan pada peningkatan kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini sejalan hasil penelitian Amin & Nasharuddin (2013), Mongkaren (2013), serta Nofirza & Indrayani (2011) yang menyatakan kualitas pelayanan pada rumah sakit berpengaruh pada kepuasan pasiennya. Masyarakat yang semakin sadar dengan kesehatan terutama daerah perkotaan lebih menuntut rumah sakit memperhatikan tingkat kualitas pelayanannya. Berdasarkan hasil analisis data, dapat diinterpretasikan bahwa kepuasan pasien poli gigi RS Sentosa Siloam Bekasi akan meningkat seiring dengan peningkatan kualitas pelayanan mulai dari aspek fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), dan empati (*emphaty*).

#### **Kualitas Pelayanan Berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Loyalitas Pasien.**

Hipotesis kedua diterima karena variabel kualitas pelayanan berdasarkan hasil analisis juga berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap loyalitas dengan nilai t-hitung 3,833 seperti yang disajikan pada Tabel 3. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dapat meningkatkan loyalitas. Tingkat kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan rasa memiliki pasien terhadap poli gigi RS Sentosa Siloam. Selain itu, pasien akan merekomendasikan poli gigi RS Sentosa Siloam kepada keluarga dan relasi terdekatnya. Temuan empiris serupa juga didapatkan dalam penelitian Gunawan & Djati (2011) yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien.

**Kepuasan Berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Loyalitas Pasien.** Hipotesis ketiga diterima berdasarkan Tabel 3 yang menunjukkan bahwa kepuasan pasien mempunyai pengaruh positif dan signifikan langsung terhadap loyalitas dengan nilai t-hitung sebesar 2,200. Hal ini menunjukkan kepuasan dapat meningkatkan loyalitas. Perhatian pelayanan terhadap pasien selama menjalani masa perawatan dan kemampuan atau pengetahuan dokter dalam

menangani pasien dapat meningkatkan loyalitas pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian Sutrisno et al., (2016), dan Juhana et al. (2015) yang menyimpulkan pengaruh signifikan variabel kepuasan terhadap loyalitas. Pelanggan yang puas cenderung melakukan pembelian ulang terhadap barang atau jasa. Pernyataan ini berbeda dengan penelitian Patawayati, et al. (2013) bahwa kepuasan pasien tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien.

## KESIMPULAN

Simpulan penelitian ini sebagai berikut: (1) Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien poli gigi RS Sentosa Siloam. Ini berarti semakin baik pelayanan yang diberikan, maka kepuasan konsumen semakin meningkat. Dalam hal ini konsumen menilai bahwa kualitas pelayanan di poli gigi RS Sentosa Siloam Bekasi sesuai dengan harapan konsumen, sehingga berdampak pada kepuasan konsumen; (2) Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien poli gigi RS Sentosa Siloam. Dalam hal ini konsumen menilai bahwa kualitas pelayanan di poli gigi RS Sentosa Siloam dapat memberikan pengalaman positif yang tak terlupakan, sehingga konsumen akan mengingat pelayanan tersebut dan menjadi fanatik dengan jasa tersebut; (3) Kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien poli gigi RS Sentosa Siloam. Konsumen yang sudah merasa puas atau sesuai harapannya pada produk jasa tersebut akan menimbulkan ingatan positif akan produk jasa itu, sehingga menimbulkan keinginan berulang untuk membeli produk jasa tersebut; (4) Indikator LY4 merupakan indikator dari variabel loyalitas dan mempunyai nilai tertinggi, artinya adalah pasien akan merekomendasikan poli gigi RS Sentosa Siloam Bekasi kepada pasien yang lain.

Manajemen RS Sentosa Siloam dapat mempertahankan dan meningkatkan mutu dari kualitas pelayanan melalui peningkatan sumber daya manusia perawatnya mengikuti pelatihan yang menunjang keterampilan, modernisasi peralatan gigi RS Sentosa Siloam Bekasi, agar waktu kunjungan dapat dimimalisir, pembenahan untuk kenyamanan ruang tunggu poli gigi di RS Sentosa Siloam Bekasi, dan memelihara kebersihan dan kenyamanan fasilitas pendukung seperti tempat parkir, mushola dan toilet. Untuk penelitian yang akan datang disarankan untuk menambah variabel independen lainnya seperti harga, kualitas produk, faktor situasi ataupun faktor personal.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, W., & Hartono, J. (2015). *Partial Least Square (PLS) Alternatif Structural equation modeling (SEM) dalam Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Andi.
- Amin M, Nasharuddin S. Z. (2013). *Hospital Service Quality And Its Effect On Patient Satisfaction And Behavioural Intention*. CGIJ. 18(3), 238254.doi:10.1108/CGIJ-05-20100016.
- Ganguli, S., & Roy, S. K. (2010). Generic Technology-Based Service Quality Dimensions in Banking: Impact On Customer Satisfaction and Loyalty, *International Journal of Bank Marketing*, 29 (2), 168-189.
- Gunawan, K., & Djati, S. P. (2011). Kualitas Layanan dan Loyalitas Pasien: Studi pada Rumah Sakit Umum Swasta di Kota Singaraja-Bali. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 13(1): 23-29.
- Haryono, S., P. Wardoyo. (2012). *Structural Equation Modelling untuk Penelitian Manajemen Menggunakan AMOS 18.00*. Intermedia Personalia Utama.
- Juhana, D. (2015), Empirical Study on Patient Satisfaction and Patient Loyalty on Public Hospital in Bandung Indonesia, *International Journal of Applied Business and Economic Research*, 13(6), 4305-4326.

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran Jilid I*. Edisi Ketiga Belas. Terjemahan Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.
- Moenir. (2000). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mongkaren, S. (2013). Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado. *Jurnal EMBA*. 1(4), 493-503.
- Nofirza, K. I. (2011) Aplikasi Metode Kano Dalam Analisis Indikator Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Arifin Ahmad Pekanbaru. *Jurnal Sains, Teknologi, dan Industri*, 9(1).
- Sekaran, U. (1992). *Research Methods For Business: A Skill Building Approach, Second Edition*, New York: John Willey & Sons Inc.
- Sheng, T., & Liu, C. (2010). An Empirical Study on The Effect of Eservice Quality on Online Customer Satisfaction and Loyalty, *Nankai Business Review International*, 1(3), 273-283.
- Sutrisno, E. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Kencana.
- Sembiring., Suharyono., & Kusumawati. (2014). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 15(1).
- Supriyanto, S., & Wulandari, R. D. (2011). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, Edisi Kesatu, Surabaya: Pohon Cahaya.
- Patawayati, Z. D., Setiawan, M., & Rahayu, M. (2013). *Patient Satisfaction, Trust and Commitment: Mediator Of Service Quality And Its Impact On Loyalty (An Empirical Study In Southeast Sulawesi Public Hospitals)*. IOSR-JBM [Internet]. [diunduh pada 2020 Maret 13]; 7(6): 01-14. Tersedia pada: <http://iosrjournals.org/iosr-jbm/papers/Vol7-issue6/A0760114.pdf?id=5238>
- Wiyono G. (2011). *Merancang Penelitian Bisnis dengan Alat Analisis SPSS17.00 dan Smart PLS 2.0*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN
- Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2003). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*, Boston: McGraw Hill.