

## ANALISIS LOYALITAS PASIEN DI INSTALASI RAWAT INAP RSUD MUNYANG KUTE REDELONG KABUPATEN BENER MERIAH PROVINSI ACEH TAHUN 2019

Nirmayati<sup>1)</sup>, Arifah Devi Fitriani<sup>2)</sup>, Asyiah Simanjorang<sup>2)</sup>

<sup>1)</sup>Program Studi S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat, Institut Kesehatan Helvetia Medan

<sup>2)</sup>Fakultas Kesehatan Masyarakat, Institut Kesehatan Helvetia Medan Provinsi Sumatera Utara

Email : nirmayati79@gmail.com

### ABSTRAK

Pemberian pelayanan yang berkualitas kepada pasien merupakan cara untuk meningkatkan loyalitas pasien ke rumah sakit. Loyalitas pasien rawat inap di RSUD Munyang Kute Redelong Kabupaten Bener Meriah Provinsi Aceh. Data kunjungan pasien lama dengan baru rawat inap periode Januari-Juni 2018 menunjukkan perbedaan proporsi signifikan. Jumlah pasien lama adalah 498 orang dengan rata-rata perbulan 83 orang dan pasien baru adalah 4.625 orang dan rata-rata per bulan 770 orang. Kondisi diduga disebabkan kunjungan ulang rendah, kurang suka, komitmen rendah, penolakan kuat, dan tidak rekomendasi kepada orang lain. Tujuan penelitian adalah untuk menganalisis loyalitas pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Munyang Kute Redelong. Jenis penelitian adalah mix methode dengan pendekatan kuantitatif cross sectional dan penelitian kualitatif. Populasi sebanyak 5.123 orang pasien. Sampel pendekatan kuantitatif sebanyak 113 orang dengan teknik proporsional to size. Informan pendekatan kualitatif yaitu 3 orang pasien dan 4 orang (Kabid Pelayanan, Kabid Keperawatan, Kabid Penunjang Medik, dan Direktur). Data kuantitatif dianalisis secara univariat, bivariat dan multivariat, sedangkan data kualitatif melalui reduksi data, penyajian dan penarikan kesimpulan. Faktor kunjungan ulang pasien (0,012), kesukaan (0,019), komitmen (0,003), penolakan (0,037) dan rekomendasi (0,001) berpengaruh terhadap loyalitas pasien. Hasil wawancara ditemukan faktor memengaruhi loyalitas pasien adalah akses, fasilitas, kebersihan, dan kebisingan. Untuk meningkatkan loyalitas pasien dengan mengevaluasi tingkat kepuasan pasien melalui kotak saran secara berkala, meningkatkan kemampuan dan keterampilan tenaga kesehatan dalam berkomunikasi melalui pelatihan/kursus, menyediakan fasilitas pendukung yang memadai, membuat kebijakan tentang evaluasi kinerja petugas kebersihan ruang rawat inap secara berjenjang dengan instrument lembar ceklis dan mengevaluasi pelaksanaan kebijakan tentang jadwal dan batasan keluarga berkunjung.

**Kata Kunci** : Loyalitas, Kunjungan Ulang, Kesukaan, Komitmen, Penolakan, dan Rekomendasi

### ABSTRACT

*Providing quality services to patients is a way to increase patient loyalty to the hospital. Inpatient loyalty at Munyang Kute Redelong Hospital in Bener Meriah District, Aceh Province. Data on visits of old patients with new hospitalizations for the period January-June 2018 show a significant difference in proportion. The number of old patients is 498 people with an average of 83 people per month and new patients are 4,625 people and 770 people per month on average. The condition is suspected to be caused by low repeat visits, dislike, low commitment, strong rejection, and not recommendations to others. The aim of the study was to analyze the loyalty of patients in the Inpatient Installation of Munyang Kute Hospital in Redelong. This type of research is a mix method with a quantitative cross sectional approach and qualitative research. The population was 5,123 patients. The quantitative approach sample is 113 people with a proportional to size technique. Qualitative approach informants were 3 patients and 4 people (Head of Services, Head of Nursing, Head of Medical Support, and Director). Quantitative data*

were analyzed by univariate, bivariate and multivariate, while qualitative data through data reduction, presentation and conclusion. Factors of patient re-visit (0.012), preference (0.019), commitment (0.003), rejection (0.037) and recommendations (0.001) had an effect on patient loyalty. The results of the interviews found that factors affecting patient loyalty were access, facilities, cleanliness and noise. To increase patient loyalty by evaluating the level of patient satisfaction through a suggestion box regularly, increasing the ability and skills of health workers in communicating through training / courses, providing adequate supporting facilities, making policies on evaluating the performance of janitors in tiered rooms with instruments checklist and evaluate the implementation of policies regarding the schedule and limits of family visits.

**Keywords:** Loyalty, Revisit, Joy, Commitment, Refusal, and Recommendation

## 1. PENDAHULUAN

Loyalitas pelanggan merupakan suatu pembelian ulang yang dilakukan oleh seorang pelanggan karena komitmen pada suatu merek atau perusahaan (Sofyan, 2016).

Kesetiaan atau loyalitas pasien memiliki manfaat besar, baik untuk pasien maupun untuk rumah sakit. Loyalitas pasien yang terbentuk karena merasa puas dengan pelayanan dari rumah sakit, bermanfaat bagi pengobatan karena pasien kembali berobat di tempat yang sama dan lebih patuh dalam proses kontrol kesehatan yang dianjurkan tenaga kesehatan. Pasien yang loyal juga akan menguntungkan pihak rumah sakit karena mereka memiliki komitmen untuk bertahan, bersedia merekomendasikan kepada kerabatnya, serta cenderung terhadap perubahan harga (Asmita, 2011).

Karakteristik dari loyalitas didasarkan pada keterikatan pelanggan terhadap rumah sakit yang diklasifikasi silang dengan pola pembelian ulang. Sedangkan eksistensi konsumen yang loyal, tidak hanya bersedia membeli ulang produk atau jasa ketika mereka membutuhkan, tetapi juga kesediaannya untuk merekomendasikan produk atau jasa tersebut kepada teman, anggota keluarga, dan kolega mereka (Gillies, 2000).

Richard L. Oliver dalam Riyadi menambahkan bahwa faktor yang memengaruhi loyalitas pelanggan terdapat 5 faktor utama sebagai model *Customer Loyalty*, yaitu 1) *behavior measures* adalah perilaku nyata pelanggan menggunakan produk/jasa secara tetap dapat dilihat dari kunjungan

ulang, 2) *liking the brand* adalah pelanggan yang sungguh-sungguh menyukai produk/jasa yang digunakan, 2) *commitment* adalah pengkomunikasi secara lisan mengenai pengalaman yang baik yang dialami pelanggan saat mengkonsumsi suatu produk /jasa kepada orang lain, *immunity* adalah penolakan terhadap produk/jasa yang akan digunakan, 4) *referral* adalah memberikan informasi dan rekomendasi kepada orang lain untuk menggunakan produk/jasa yang sama (Barata, 2003).

Menurut Sheth dalam Tjiptono (2007), terdapat sejumlah faktor yang dapat membentuk loyalitas seseorang terhadap merek penyedia barang/jasa yang selama ini dikonsumsi. Sementara itu, terdapat pula faktor yang menyebabkan seseorang menjadi tidak loyal terhadap merek tersebut. Faktor yang menyebabkan seseorang menjadi loyal merupakan faktor kontributor (faktor positif) meliputi persepsi terhadap kesesuaian kinerja merek, identitas sosial dan emosi serta kebiasaan dan sejarah panjang pemakaian merek dan faktor yang menyebabkan seseorang menjadi tidak loyal disebut faktor detraktor (faktor negatif) meliputi *market factors* dan *customer factors* (Kotler, 2012).

Berbagai penelitian yang memengaruhi loyalitas pasien di rumah sakit. seperti penelitian Zhou (2017) meneliti artikel bertema loyalitas pelanggan yang diperoleh dari database PubMed, CINAHL, OVID, ProQuest dan Elsevier Science Direct menemukan 8 faktor penentu loyalitas pasien terdiri dari kepuasan, kualitas, nilai, citra merek rumah sakit, kepercayaan, komitmen, perilaku warga organisasi dan keluhan

pelanggan. Model konseptual loyalitas pasien yang terdiri dari semua faktor penentu tersebut menunjukkan pengaruh secara positif yang signifikan terhadap loyalitas pasien atas pelayanan tenaga kesehatan di rumah sakit (Otani, 2010)

Rumah sakit Umum Daerah (RSUD) Munyang Kute Redelong Kabupaten Bener Meriah adalah sebuah lembaga yang bergerak dibidang jasa pelayanan kesehatan yang beroperasi di Kabupaten Bener Meriah, rumah sakit ini merupakan rumah sakit dengan kelas C. Jumlah tenaga kerja di ruang inap RSUD Munyang Kute Redelong saat ini berjumlah 653 pegawai (Griffin J, 2005).

Berdasarkan survei awal diperoleh data indikator pelayanan rawat inap yakni persentase penggunaan tempat tidur (BOR) 64%, rata-rata lamanya pasien dirawat (LOS) 4 hari, interval penggunaan tempat tidur (TOI) 2 hari, dan frekuensi penggunaan tempat tidur (BTO) 57 kali selama tahun 2017.

Data jumlah kunjungan pasien rawat inap tahun 2016 yaitu 7.720 orang dan mengalami peningkatan tahun 2017 yaitu 8.832 orang. Data jumlah pasien lama dengan baru rawat inap yang berkunjung periode Januari sampai dengan Juni 2018 menunjukkan perbedaan proporsi signifikan. Jumlah pasien lama adalah 498 orang dengan rata-rata per bulan 83 orang dan pasien baru adalah 4.625 orang dan rata-rata per bulan 770 orang. Kondisi ini jelas menunjukkan bahwa pasien lama jumlahnya sangat berbeda jauh dengan pasien baru.

Berdasarkan hasil wawancara kepada 10 pasien pada hari Sabtu sampai dengan Minggu tanggal 28 sampai dengan 29 April 2018 di Ruang Rawat Inap terdiri dari pasien Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam Kelas III berjumlah 5 orang, pasien Ruang Rawat Inap Kebidanan Kelas III 1 orang, Ruang Rawat Inap Bedah Umum 1 orang, Ruang Rawat Inap Anak Kelas III 1 orang dan Ruang Rawat Inap Kelas I dengan 2 orang.

Hasil wawancara diperoleh bahwa 2 orang (20%) tidak ingin melakukan kunjungan ulang, 3 orang (30%) merasa kurang suka dengan pelayanan kesehatan,

1 orang (10%) memiliki komitmen tidak ingin menceritakan pelayanan kesehatan yang pernah dirasakan, 2 orang (20%) menolak untuk tetap menjadi pasien yang loyal ke rumah sakit dan 2 orang (20%) tidak mau merekomendasikan rumah sakit kepada teman atau keluarganya.

Berdasarkan data di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul Analisis Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Munyang Kute Redelong Kabupaten Bener Meriah Provinsi Aceh Tahun 2019.

Tujuan umum penelitian adalah untuk menganalisis loyalitas pasien di instalasi rawat inap RSUD Munyang Kute Redelong Kabupaten Bener Meriah Provinsi Aceh Tahun 2019

Tujuan khusus penelitian adalah untuk menganalisis pengaruh kunjungan ulang, kesukaan, komitmen, penolakan dan rekomendasi terhadap loyalitas pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Munyang Kute Redelong Kabupaten Bener Meriah Provinsi Aceh Tahun 2019.

## 2. METODE PENELITIAN

Lokasi dan Waktu Penelitian yaitu Rumah Sakit Umum Daerah Munyang Kute Redelong Kabupaten Bener Meriah Provinsi Aceh, penelitian dilaksanakan sejak bulan Mei 2018 sampai dengan bulan Februari 2019.

Populasi sebanyak 5.123 orang pasien. Sampel pendekatan kuantitatif sebanyak 113 orang dengan teknik *proporsional to size*. Informan pendekatan kualitatif yaitu 3 orang pasien dan 4 orang (Kabid Pelayanan, Kabid Keperawatan, Kabid Penunjang Medik, dan direktur), di RSUD Munyang Kute Redelong Kabupaten Bener Meriah Provinsi Aceh.

Metode penelitian adalah *mix methode* dengan pendekatan kuantitatif *cross sectional* dan penelitian kualitatif. Variabel dependen adalah kunjungan ulang, kesukaan, komitmen, penolakan dan rekomendasi. Variabel independen adalah loyalitas pasien.

Metode pengumpulan data dengan dua cara yaitu pendekatan kuantitatif

dengan daftar kuesioner, untuk pendekatan kualitatif dengan melakukan wawancara mendalam.

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan kepada 30 orang pasien rawat inap RSUD Aceh Besar Kabupaten Aceh Besar Provinsi Aceh. Uji reliabilitas dilakukan untuk menghitung korelasi *corrected item-total correlation* dan *cronbach alpha*. Data kuantitatif di analisis menggunakan program SPSS untuk univariat, bivariat dan multivariat, sedangkan data kualitatif melalui reduksi data, penyajian dan penarikan kesimpulan.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Distribusi Data Karakteristik

Tabel 1 Karakteristik pasien

No	Karakteristik Pasien	Jumlah	%	Total	%
1	Usia				
	17-40 Tahun	67	59,3	113	100
	41-60 Tahun	46	40,7		
2	Jenis Kelamin				
	Perempuan	59	52,2	113	100
	Laku-Laki	54	47,8		
3	Pekerjaan				
	PNS	4	3,5	113	100
	Pegawai Swasta	20	17,7		
	Wiraswasta	9	8		
	Petani/Peternak	55	48,7		
	Ibu Rumah Tangga	22	19,4		
	Pelajar	3	2,7		
4	Penghasilan				
	> UMK Rp. 2,7 Juta	45	39,8	113	100
	< UMK 2,7 Juta	68	60,2		

Tabel 2 Hasil analisis bivariat

No	Variabel	Jumlah	Loyalitas				Nilai P
			Loyal	%	Tidak Loyal	%	
1	Kunjungan Ulang						
	Sering	45	28	62,2			0,002
	Jarang	68			47	69,1	
2	Kesukaan						
	Suka	46	28	60,9			0,004
	Kurang	67			46	68,7	
3	Komitmen						
	Tinggi	54	31	57,4			0,007
	Rendah	59			41	69,5	
4	Penolakan						
	Rendah	44	28	63,6			0,001
	Kuat	69			48	69,6	
5	Rekomendasi						
	Merekomendasi	42	27	64,3			0,001
	Tidak Merekomendasi		71		49	69	

Berdasarkan tabel 3 diketahui terdapat pengaruh kunjungan ulang (0,012), kesukaan (0,019), komitmen (0,003), penolakan (0,037) dan rekomendasi (0,001) terhadap loyalitas pasien instalasi rawat inap.

Tabel 3. Hasil uji multivariat

Variabel Independen	Nilai $\beta$	Nilai p	Exp(B)
Kunjungan ulang	1,211	0,012	3,356
Kesukaan	1,131	0,019	3,100
Komitmen	1,636	0,003	5,134
Penolakan	1,026	0,037	2,791
Rekomendasi	1,939	0,001	6,952

Variabel kunjungan ulang diperoleh nilai *Exp (B)* sebesar 3,356, berarti pasien sering melakukan kunjung ulang ke rumah sakit cenderung 3,356 kali loyal terhadap rumah sakit daripada jarang berkunjung. Variabel kesukaan diperoleh nilai *Exp (B)* sebesar 3,100, berarti pasien merasa suka terhadap pelayanan kesehatan rumah sakit cenderung 3,100 kali loyal terhadap rumah sakit daripada kurang suka.

Variabel penolakan diperoleh nilai *Exp (B)* sebesar 5,134, berarti pasien memiliki komitmen kuat memanfaatkan pelayanan kesehatan rumah sakit cenderung 5,134 kali loyal terhadap rumah sakit daripada komitmen rendah. Variabel penolakan diperoleh nilai *Exp (B)* sebesar 2.791, berarti penolakan pasien yang rendah pemanfaatan pelayanan kesehatan rumah sakit cenderung 2,791 kali loyal terhadap rumah sakit daripada penolakan yang kuat.

Variabel rekomendasi diperoleh nilai *Exp (B)* sebesar 6,924, berarti pasien merekomendasi pelayanan kesehatan rumah sakit kepada orang lain cenderung 6,924 kali loyal terhadap rumah sakit daripada tidak merekomendasikan. Variabel rekomendasi dominan mempengaruhi loyalitas pasien karena memiliki nilai *Exp (B)* yang lebih besar dari variabel lainnya. Berdasarkan nilai *Overall Percentage* sebesar 56,6%, mengandung arti bahwa variabel kunjungan ulang, kesukaan, komitmen, penolakan, rekomendasi mempengaruhi loyalitas pasien sebesar 56,6% dan sisanya sebesar 45,4% dipengaruhi faktor lainnya.

**Pengaruh Kunjungan Ulang terhadap Loyalitas Pasien.**

Tabel 4. Hasil Analisis

Variabel	Loyalitas				Total		Nilai P
	Loyal		Tidak Loyal		n	%	
	n	%	n	%			
<b>Kunjungan Ulang</b>							
Sering	28	62,2	17	37,8	45	100	0,002
Jarang	21	30,9	47	69,1	68	100	
<b>Kesukaan</b>							
Suka	28	60,9	18	39,1	46	100	0,004
Kurang	21	31,3	46	68,7	67	100	
<b>Komitmen</b>							
Tinggi	31	57,4	23	42,6	54	100	0,007
Rendah	18	30,5	41	69,5	59	100	
<b>Penolakan</b>							
Rendah	28	63,6	16	36,4	44	100	0,001
Kuat	21	30,4	48	69,6	69	100	
<b>Rekomendasi</b>							
Merekomendasi	27	64,3	15	35,7	42	100	0,001
Tidak Merekomendasi	22	31	49	69	71	100	

Ada pengaruh kunjungan ulang terhadap loyalitas pasien di Instalasi Rawat Inap dengan nilai  $p = 0,012 < 0,05$ . Sejalan dengan penelitian Siswoyo (2013) meneliti *Promotion Effects* dinilai berdasarkan aspek *attractiveness* (ketertarikan menggunakan pelayanan) dan *purchase willingness* (kesediaan menggunakan pelayanan) berpengaruh terhadap loyalitas pasien rawat inap Rumah Sakit Muhammadiyah Surabaya (Griffin, 2005).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kabid Keperawatan mengatakan upaya rumah sakit untuk meningkatkan meningkat kualitas pelayanan sudah dilakukan dengan membuat kotak saran dan kritikan sebagai bahan evaluasi rumah sakit dalam upaya memberikan pelayanan kesehatan berbasis Islami. Namun hasil belum sesuai dengan harapan terutama harapan pasien.

Namun kenyataannya walaupun kualitas pelayanan sudah dievaluasi tetapi pelayanan kesehatan belum memberikan dampak terhadap peningkatkan kunjungan pasien ke rumah sakit karena belum ditindaklanjuti. Pentingnya di masa mendatang pihak manajemen rumah sakit memperhatikan kunjungan ulang pasien dengan menitikberatkan perwujudan hasil evaluasi kotak saran seperti ketersediaan fasilitas kesehatan dan peningkatkan kualitas tenaga kesehatan terutama perawat sehingga kunjungan masyarakat

meningkat setiap tahunnya dan berguna untuk meningkatkan pendapatan rumah sakit.

**Pengaruh Kesukaan terhadap Loyalitas**

Ada pengaruh kesukaan terhadap loyalitas pasien di Instalasi rawat inap dengan nilai  $p = 0,019 < 0,05$ . Sejalan dengan penelitian Maulinda (2014) mengatakan semua variabel faktor kepuasan akumulatif memengaruhi loyalitas pasien terhadap perilaku berobat di Puskesmas Susoh Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya tahun 2014 dimana  $p > 0,05$  (Fahmi, 2012). Kesukaan terhadap suatu produk atau jasa (*liking the brand*) dapat dilihat dari tingkat kesukaan, kepercayaan, perasaan hormat kepada merek dan kedekatan dengan perasaan (Barata, 2003).

Pada umumnya pasien kurang suka terhadap layanan yang perawat dan kondisi ruangan instalasi rawat inap, maka di masa pendatang perlu ditingkatkan kemampuan dan keterampilan perawat dalam berkomunikasi dan meningkatkan rasa kepedulian dengan menyelenggaraan pelatihan dan kursus secara kontinyu.

**Pengaruh Komitmen terhadap Loyalitas Pasien**

Ada pengaruh komitmen terhadap loyalitas pasien di Instalasi rawat inap dengan nilai  $p = 0,003 < 0,05$ . Sejalan dengan penelitian ini Rahmawati (2012) mengatakan bahwa aspek komitmen hubungan dengan loyalitas ( $p = 0,000$ ) di ruang rawat inap Rumah Sakit Semen Gresik (Riyadi, 2008). Sesuai dengan ungkapan pasien bahwa sejak pertama berobat dan saat ini pelayanan kesehatan tidak berbeda jauh dan tidak mengalami perubahan besar, sama saja. Namun demikian pihak manajemen rumah sakit telah berusaha dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan seperti ungkapan Kabid Yamed mengatakan bahwa seluruh unit medik fungsional seperti DPJP telah menerapkan *clinical pathway* sehingga mempermudah dalam proses pengobatan pasien. *Clinical Pathway* dievaluasi setiap 5 tahun sekali.

Aspek komitmen pasien masih rendah sehingga perlu ditingkatkan di masa mendatang dengan mengubah sikap dan perilaku pasien melalui pihak manajemen rumah sakit lebih memfokuskan perbaikan kondisi kamar mandi yang kurang bersih dan membuat kebijakan agar pengunjung dibatasi datang dan diberi batas waktu agar pasien dapat istirahat dengan tenang.

### **Pengaruh Penolakan terhadap Loyalitas Pasien**

Ada pengaruh penolakan terhadap loyalitas pasien di Instalasi rawat inap dengan penolakan rendah sebanyak 44 orang, lebih banyak loyal sebanyak 28 (63,6%) dan memiliki penolakan yang kuat 69 orang lebih banyak tidak loyal 48 orang (69,6%) dengan nilai  $p = 0,037 < 0,05$ . Sependapat dengan pendapat Eryanto mengatakan apabila pasien bagian jantung merasa tidak puas atas mutu pelayanan yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit Internasional Bintaro maka pasien akan pindah ke rumah sakit lain yang dapat memberikan pelayanan lebih bermutu dan kepuasan yang jauh lebih baik (Tjiptono, 2007).

Menurut Richard L. Oliver dalam Riyadi (2008) bahwa *Immunity* atau imunitas adalah sikap pelanggan untuk menolak produk dan pesaing, atau sikap konsumen untuk tidak mencoba menggunakan produk lain, seperti pasien yakin dengan kualitas pelayanan rumah sakit dan menolak penawaran rumah sakit lain serta tidak akan mencoba jasa rumah sakit lain.

Sikap pasien menolak untuk berkunjung dan setia memanfaatkan pelayanan kesehatan perlu disikapi dengan bijak, ke depannya agar pihak rumah sakit sebagai satu-satu rumah sakit di Kabupaten Bener Meriah dalam mengatasi penolakan pasien tersebut dengan upaya mengevaluasi kinerja pelayanan dengan bekerjasama antar bagian/bidang kesehatan meningkatkan sarana dan prasarana penunjang, meningkatkan komitmen tenaga kesehatan serta menerapkan pelayanan kesehatan yang bermutu berdasarkan indikator kepuasan pasien sampai

mencapai Standar Pelayanan Minimum yaitu 90% sekaligus sebagai persiapan menuju akreditasi rumah sakit diselenggarakan setiap 3 tahun sekali.

### **Pengaruh Rekomendasi terhadap Loyalitas Pasien**

Ada pengaruh rekomendasi terhadap loyalitas pasien di Instalasi rawat inap dengan nilai  $p = 0,001 < 0,05$ . Sejalan dengan penelitian Shonhaji (2008) mengatakan bahwa pengaruh rekomendasi terhadap loyalitas konsumen PT. Mitra Pinasthika Mustika Malang (Zhou et al, 2017).

Sesuai dengan ungkapan informan bahwa ada rasa sungkan untuk menceritakan rumah sakit belum dapat menjadi salah pilihan terbaik dalam memafaatkan perawatan kepada orang. Hal ini mungkin disebabkan rumah sakit merupakan satu-satu di Kabupaten Bener Meriah sehingga sangat disayangkan bila tidak dikelola dengan sungguh-sungguh.

Apabila variabel rekomendasi dikelola dengan baik sangat memungkinkan dapat meningkatkan loyalitas pasien karena merupakan faktor dominan memengaruhi loyalitas pasien. nilai  $Exp (B)$  rekomendasi sebesar 6,924, berarti pasien merekomendasi pelayanan kesehatan rumah sakit kepada orang lain cenderung 6,924 kali loyal terhadap rumah sakit daripada tidak merekomendasikan. Maka diharapkan pada masa mendatang agar pihak manajemen rumah sakit dapat memberikan pelayanan berkualitas dengan upaya meningkatkan kinerja tenaga kesehatan melalui berbagai pelatihan/kursus secara berkala dan menyediakan fasilitas pendukung yang memadai.

Hasil penelitian diharapkan dapat berkontribusi bagi manajemen rumah sakit dalam mengevaluasi kunjungan pasien berbasis kepuasan pasien untuk mencapai standar pelayanan minimal (90%), meningkatkan kualitas tenaga kesehatan melalui berbagai pelatihan/kursus secara berkala, melengkapi fasilitas pendukung lainnya seperti kamar mandi sehat dan membuat peraturan kunjungan keluarga pasien

untuk menciptakan rumah sakit yang aman dan nyaman

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan ditinjau berdasarkan teori *model customer loyalty* menilai loyalitas berdasarkan kunjungan ulang, kesukaan, komitmen, penolakan dan rekomendasi berpengaruh terhadap loyalitas pasien. Melihat variabel penelitian hanya ditinjau dari teori tersebut dirasa belum mewakili faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas pasien, maka untuk penelitian berikutnya perlu ditambahkan variabel lainnya dengan menggunakan teori bauran pemasaran lainnya yang diduga lebih dominan memengaruhi loyalitas pasien sebagai bahan evaluasi kunjungan pasien di rumah sakit.

#### 4. KESIMPULAN

- a. Ada pengaruh kunjungan ulang pasien dengan loyalitas pasien di instalasi rawat inap
- b. Ada pengaruh kesukaan pasien dengan loyalitas pasien di instalasi rawat inap.
- c. Ada pengaruh komitmen pasien dengan loyalitas pasien di instalasi rawat inap.
- d. Ada pengaruh penolakan pasien dengan loyalitas pasien di instalasi rawat inap.
- e. Ada pengaruh rekomendasi pasien dengan loyalitas pasien di instalasi rawat inap.

#### 5. SARAN

- a. Manajemen rumah sakit dapat mengevaluasi tingkat kepuasan pasien melalui kotak saran secara berkala dan menindaklanjuti untuk meningkatkan loyalitas pasien.
- b. Manajemen rumah sakit dapat meningkatkan kunjungan ulang berbasis kepuasan pasien dengan meningkatkan kemampuan dan keterampilan tenaga kesehatan dalam berkomunikasi dan meningkatkan rasa kepedulian dengan menyelenggarakan pelatihan dan kursus secara kontinyu.
- c. Manajemen rumah sakit dalam upaya meningkatkan komitmen pasien

dapat membuat kebijakan tentang jadwal dan batasan keluarga yang berkunjung untuk menciptakan suasana aman dan nyaman bagi pasien.

- d. Manajemen rumah sakit dalam upaya menurunkan penolakan pasien melalui menerapkan pelayanan kesehatan yang bermutu berdasarkan indikator kepuasan pasien sampai mencapai Standar Pelayanan Minimum yaitu 90% sekaligus sebagai persiapan menuju akreditasi rumah sakit diselenggarakan setiap 3 tahun sekali.
- e. Manajemen rumah sakit dalam upaya meningkatkan rekomendasi dengan meningkatkan kinerja tenaga kesehatan melalui berbagai pelatihan atau kursus secara berkala dan menyediakan lingkungan ruangan yang bersih dan nyaman dengan melakukan evaluasi kinerja petugas kebersihan ruang rawat inap secara berjenjang dengan instrument lembar ceklis serta menyediakan fasilitas pendukung yang memadai.
- f. Bagi peneliti selanjutnya mengkaji lebih dalam khususnya tentang manajemen kinerja rumah sakit dalam meningkatkan loyalitas pasien.

#### REFERENSI

- Asmita S, 2011. *Loyalitas Pelanggan Jasa : Studi Kasus Bagaimana Rumah Sakit Mengelola Loyalitas Pelanggannya*, IPB Press; Jakarta
- Barata A.A, 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*; Alex media komputindo; Jakarta
- Fahmi A.S., 2012 *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Loyalitas Pasien Poliklinik Rawat Jalan Eksekutif RSUD Kota Bekasi*
- Gillies D.A., 2000. *Manajemen Keperawatan Sebagai Suatu Pendekatan Sistem*; Yayasan IAPKP; Bandung.
- Griffin Jill. *Customer Loyalty, 2005. Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Penerjemah: Dewi Kartina Yahya. Erlangga; Jakarta;

- Kotler P. dan Armstrong, 2012. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Erlangga; Jakarta:
- Maulinda S., 2014. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pasien Terhadap Perilaku Berobat di Puskesmas Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya. *Skripsi*. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Teuku Umar Meulaboh Aceh Barat. Skripsi. <http://repository.usu.ac.id/751/1/I-V.pdf>
- Otani Kochiro, et, al., 2010 How Patient Overall Quality of Care. Willingness to Recommend, and Willingness to Retrun. *Journal of Healthcare Management*. 2010. 55 (1): 25-38.
- Rahmawati R, 2012 Kepercayaan dan Komitmen Pasien dalam Pelayanan Keperawatan dengan Loyalitas di Rumah Sakit Semen Gresik. *Journals of Ners Community*.
- Riyadi J., 2008. *Gerbang Pemasaran*. Jakarta: Penerbit Gramedia.
- Rumah Sakit Umum Daerah Mulyang Kute Redelong, 2017. *Profil Rumah Sakit Umum Daerah Mulyang Kute Redelong*.
- Siswoyo B.E., dan Supriyanto S., 2013. Strategi Switching Barriers untuk Loyalitas Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Muhammadiyah Surabaya. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*.
- Sofyan R., 2016. Pengaruh Beberapa Faktor terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Sulselbar Cabang Utama Makassar. *Skripsi*. Universitas Hasanuddin Makassar.
- Tjiptono F., 2007. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing;
- Zhou, Wei-Jiao Wan, Qiao-Qin Liu, Cong-Ying, Feng, Xiao-Lin, Shang, Shao-Mei., 2017. Determinants of patient loyalty to healthcare providers: An integrative review. *International Journal for Quality in Health Care*.