



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP  
LOYALITAS PASIEN PENGGUNA JKN KIS DI RSUD SELE BE SOLU KOTA  
SORONG**

**Rendi Yudhistira Pattiasina, Universitas Terbuka**  
**reyyudhistira18@gmail.com**

**ABSTRAK**

*Kesehatan merupakan kebutuhan setiap manusia karena itu maka asuransi kesehatan JKN KIS sangat penting bagi masyarakat Indonesia, khususnya Kota Sorong. RSUD Sele Be Solu merupakan satu-satunya rumah sakit milik pemerintah kota yang ada di wilayah Kota Sorong. Oleh karena itu peran dan fungsi RSUD Sele Be Solu menjadi sangat fundamental. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien rawat jalan pengguna JKN KIS di RSUD Sele Be Solu Kota Sorong dengan jumlah populasi pasien rawat jalan pengguna JKN KIS selama tahun 2018 sebanyak 27.789 pasien, sedangkan sampel yang digunakan sebanyak 100 pasien. Teknik penentuan sampel menggunakan teknik probability sampling. Pengukuran variabel dilakukan menggunakan skala likert. Analisis data menggunakan analisis regresi berganda. Uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan Uji koefisien determinasi ( $R^2$ ), Uji signifikan simultan (uji statistik F), dan Uji signifikan parameter individual (uji statistik t). Hasil penelitian tidak terdapat pengaruh Kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien rawat jalan pengguna JKN KIS di RSUD Sele Be Solu Kota Sorong. Terdapat pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pasien rawat jalan pengguna JKN KIS di RSUD Sele Be Solu Kota Sorong. Terdapat pengaruh antara Kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien rawat jalan pengguna JKN KIS di RSUD Sele Be Solu Kota Sorong.*

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pasien.

**ABSTRACT**

*Health is a necessity for every human being. Therefore, JKN KIS health insurance is very important for the people of Indonesia, especially the City of Sorong. RSUD Sele Be Solu is the only hospital owned by the city government in the City of Sorong. Therefore, the role and function of the Sele Be Solu Regional Hospital is very fundamental. The purpose of this study was to analyze the effect of service quality and patient satisfaction on the loyalty of outpatients using JKN KIS in RSUD Sele Be Solu, Sorong City with the total population of outpatients using JKN KIS during 2018 as many as 27,789 patients, while the sample used was 100 patients. The sampling technique uses probability sampling techniques. Measurement of variables is carried out using a Likert scale. Data analysis using multiple regression analysis. Hypothesis testing in this study uses the coefficient of determination ( $R^2$ ), simultaneous significant test (F statistical test), and individual parameter significant test (t statistical test). The results showed that there was no effect of service quality on the loyalty of outpatients using JKN KIS in RSUD Sele Be Solu, Sorong City. There is an effect of customer satisfaction on the loyalty of outpatient JKN KIS users at RSUD Sele Be Solu, Sorong City. There is an influence between service quality and patient satisfaction on outpatient loyalty of JKN KIS users in RSUD Sele Be Solu, Sorong City.*

**Keywords:** Service Quality, Customer Satisfaction, Patient Loyalty.



## **PENDAHULUAN.**

Pelayanan publik merupakan salah satu kebutuhan mendasar dari kehidupan masyarakat. Pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat adalah pelayanan yang berkualitas. Seperti yang diungkapkan Muninjaya (2004:126) bahwa deklarasi PBB tahun 1948 menyatakan bahwa *health is a fundamental human right*. Setiap manusia berhak untuk hidup sehat, oleh karena itu kesehatan masyarakat wajib mendapat perlindungan Negara. Pelayanan yang berkualitas tercermin dari kepuasan dan kepercayaan masyarakat. Ada begitu banyak pelayanan yang diberikan negara untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Salah satu pelayanan yang penting dibutuhkan yaitu dibidang kesehatan. Secara normatif UUD 1945 pasal 28 A menyatakan “setiap orang berhak untuk hidup serta berhak mempertahankan hidup dan kehidupannya”. Sedangkan pasal 28 H menyatakan , “setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapat lingkungan hidup baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan”. Atas dasar itu maka pemerintah membuat program yang dapat mengakomodasi setiap masyarakat dalam mendapatkan kesehatan. Program Jamkesmas sebagai tindak lanjut dari UU No. 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Nasional (SJSN) yang mengamanatkan negara bertanggung jawab mengatur agar terpenuhinya hak hidup sehat bagi penduduk termasuk bagi masyarakat miskin dan tidak mampu. Pada tahun 2011 muncul UU No. 24 tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Undang-undang inilah yang menjadi awal pembentukan BPJS. Dalam UU No. 24 tahun 2011 BPJS terbagi menjadi dua yaitu BPJS ketenagakerjaan dan BPJS kesehatan. BPJS kesehatan terbagi menjadi dua lagi yaitu BPJS non PBI (penerima bantuan iuran) bagi masyarakat mampu atau peserta mandiri dan BPJS PBI bagi masyarakat miskin. Saat ini BPJS kesehatan sudah berubah menjadi jaminan kesehatan nasional (JKN) kartu Indonesia Sehat (KIS). Kartu JKN KIS inilah yang bisa digunakan oleh masyarakat untuk menggunakan layanan kesehatan. Rumah sakit umum daerah (RSUD) Sele Be Solu Kota Sorong merupakan rumah sakit milik pemerintah Kota Sorong. RSUD Sele Be Solu melayani semua lapisan masyarakat termasuk masyarakat miskin melalui kartu JKN KIS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Penerima Bantuan Iuran). Selain itu, kesehatan dianggap penting karena menjadi salah satu indikator dalam Indeks Pembangunan Manusia (IPM). Dengan demikian maka kesehatan merupakan tanggung jawab negara yang disalurkan melalui pemerintah daerah sebagai garda terdepan dalam berinteraksi dengan masyarakat. Dengan adanya pembangunan kesehatan yang dilakukan secara masif diseluruh wilayah Indonesia maka akan menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas. Dengan dukungan sumber daya manusia yang berkualitas akan menciptakan akan menjadi strategi bagi Indonesia untuk meningkatkan daya saing di mata dunia. Dengan demikian maka Indonesia bisa naik level dari negara berkembang menjadi negara maju. Oleh karena itu dibutuhkan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan mampu memenuhi harapan kepuasan masyarakat. Zulian (2001), berpendapat kualitas pelayanan yang baik adalah sesuai atau melampaui apa yang diharapkan oleh pelanggan atas pelayanan yang mereka terima. Menurut Herlambang (2016), mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit juga terlihat dari kepuasan pelanggan dalam menerima pelayanan yang diberikan oleh organisasi pelayanan kesehatan. Kepuasan pelanggan dapat dipandang sebagai unsur penentu penilaian baik buruknya sebuah rumah sakit. Oleh karena itu maka RSUD Sele Be Solu harus serius dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Pelayanan yang diberikan kepada setiap pasien akan menentukan penilaian pasien terhadap RSUD Sele Be Solu. Penilaian pasien bisa puas jika pelayanan yang diberikan berkualitas. Bisa juga pasien memberikan penilaian tidak puas jika pelayanan yang diberikan jauh dari standar pelayanan mutu yang diharapkan. Kepuasan pelanggan menurut Tjiptono (2012) tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Nasution (2004), mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi pembeli, dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) yang sama atau melampaui harapan



pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan persepsi pelanggan dari pelayanan produk atau jasa yang diberikan. Dalam menggunakan produk atau jasa, pelanggan mempunyai harapan yang tinggi. Sehingga jika pelayanan yang didapat mampu melebihi harapan pelanggan maka akan muncul kepuasan. Ketika terjadi kepuasan maka, pelanggan akan menggunakan produk atau jasa ditempat yang sama untuk kedua kalinya dan seterusnya. Pelanggan juga akan berbagi pengalaman kepada orang-orang terdekatnya tentang kepuasan dari pelayanan yang telah didapat. Dengan demikian akan tercipta pelanggan yang loyal dan berpotensi besar memunculkan pelanggan baru. Loyalitas pelanggan menurut Sumarwan (2011) adalah konsumen yang merasa puas terhadap produk atau merek yang dikonsumsi atau dipakai dan akan membeli ulang produk tersebut. Jika organisasi mampu memberikan produk atau jasa yang berkualitas dan mampu melebihi ekspektasi masyarakat maka akan menciptakan loyalitas bagi pelanggan. Loyalitas pelanggan akan membuat masyarakat menggunakan produk atau jasa yang sama pada waktu yang akan datang. Loyalitas juga akan membuat masyarakat menceritakan pengalamannya dalam menggunakan produk atau jasa kepada orang lain. Sehingga akan memberi keuntungan bagi organisasi yang mampu menciptakan produk atau jasa yang berkualitas dan menciptakan loyalitas pelanggan. Pasien rawat jalan RSUD Sele Be Solu selama tahun 2018 ada 29.323 pasien. Pasien yang menggunakan jalur pelayanan umum ada 1.534. Sedangkan pasien rawat jalan yang menggunakan JKN ada 27.789 orang. Jika diprosentasekan jumlah pasien rawat jalan RSUD Sele Be Solu selama 2018 yang menggunakan jalur umum 5% dan pasien pengguna JKN KIS 95%. Artinya bahwa pasien pengguna JKN KIS jauh lebih banyak dari pasien yang menggunakan jalur umum (bayar mandiri). Peserta JKN KIS dalam administrasi rumah sakit terbagi menjadi dua yaitu JKN KIS mandiri dan JKN KIS PBI (penerima bantuan iuran). Peserta JKN KIS mandiri merupakan peserta JKN yang membayar iuran secara mandiri (dengan uang sendiri). Sedangkan peserta JKN KIS PBI merupakan asuransi yang dibayarkan oleh pemerintah daerah. JKN KIS PBI ditujukan bagi masyarakat kategori tidak mampu atau miskin. Namun ketika masuk ke loket pendaftaran di rumah sakit sudah tidak dibedakan lagi peserta JKN KIS mandiri maupun JKN KIS PBI. Keduanya akan mendapat pelayanan yang sama sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh pihak rumah sakit. Oleh karena itu dalam penelitian ini peneliti tidak membedakan peserta JKN KIS baik mandiri maupun PBI karena keduanya akan mendapat jenis pelayanan yang sama. Perbedaan pelayanan justru ada pada peserta pengguna JKN KIS dengan peserta umum. Bagi peserta JKN KIS ada loket sendiri dan bagi peserta umum ada loket prioritas yang jauh lebih cepat. Masyarakat yang menggunakan kartu JKN KIS bisa dilayani di RSUD Sele Be Solu sebagai Rumah Sakit milik pemerintah daerah. Namun ada beberapa masalah yang terjadi dalam pelayanan rawat jalan bagi pemegang kartu JKN KIS. Masyarakat jika ingin ke poli klinik harus melalui loket pendaftaran. Waktu tunggu dan antri di loket pendaftaran untuk 1 orang bisa memakan waktu sekitar 1 jam. Jadi waktu yang dibutuhkan untuk mulai daftar sampai ke poli klinik sekitar 1 jam. Setelah sampai dipoli klinik ada waktu tunggu sekitar 30 menit untuk dipanggil kedalam poli pada pemeriksaan pertama. Setelah itu pasien diminta keluar dan akan dipanggil kembali untuk pemeriksaan bersama dokter. Dari pemeriksaan pertama sampai pemeriksaan kedua bersama dokter dibutuhkan waktu antara 1 sampai 2 jam. Bahkan bisa lebih dari 2 jam jika dokternya sedang melakukan tindakan operasi di ruangan lain. Setelah pemeriksaan dokter selesai dilanjutkan ke apotek untuk pengambilan obat. Waktu tunggu di apotek sekitar 30 menit sampai 1 jam. Jadi secara keseluruhan waktu yang diperlukan seorang pasien rawat jalan untuk mendaftar, pemeriksaan, sampai pengambilan obat dibutuhkan waktu antara 4 sampai 5 jam. Tentu jika dilihat dari prinsip layanan publik yang efisien ini sangat jauh dari nilai efisien. Seperti yang diungkapkan oleh Herlambang dan Arita (2012), ada beberapa kendala pelayanan yang sering terjadi di rumah sakit. Seperti masalah mutu pelayanan rumah sakit. Kendala yang sering muncul berkaitan dengan mutu pelayanan sebuah rumah sakit dan dirasakan langsung oleh pelanggan yaitu kecepatan



pelayanan dan kualitas keterampilan tenaga pelayanan kesehatan di rumah sakit. Di RSUD Sele Be Solu tidak disediakan layanan pengaduan seperti kotak pengaduan dan saran. Sehingga jika ada pasien yang merasa kurang puas dengan pelayanan di RSUD mereka tidak tahu mau mengadu kemana. RSUD Sele Be Solu mempunyai 4 kamar mandi yang tersedia dibagian belakang. Tetapi hanya ada 2 kamar mandi yang bisa digunakan secara efektif. Sehingga jika ada pasien atau keluarga pasien yang ingin ke kamar mandi/toilet maka harus antri. Hal ini dapat mengurangi kenyamanan dan kepuasan pasien maupun keluarga pasien yang sedang menggunakan layanan di RSUD Sele Be Solu. RSUD Sele Be Solu punya aturan untuk tidak merokok di area dalam rumah sakit. Tetapi pada kenyataannya ada beberapa orang yang masih merokok di sekitar pintu masuk loket pendaftaran (pintu utama rumah sakit). Asap rokok yang dihasil terbang sampai masuk dalam ruang tunggu loket pendaftaran. Sehingga membuat beberapa orang sakit atau pasien merasa terganggu dengan adanya asap rokok yang masuk kedalam ruang tunggu pendaftaran. Pengamatan peneliti diakui oleh seorang pasien bernama Sulastris yang sedang hamil dan ingin berkunjung ke poli KIA (kesehatan ibu dan anak). Dari hasil wawancara peneliti dengan ibu Sulastris mengungkapkan merasa tidak nyaman dengan adanya asap rokok. Ibu Sulastris khawatir dengan kondisi janin di dalam perutnya. Ada juga wawancara peneliti dengan ibu Ferderika Kambu yang akan berkunjung ke poli Interna 2. Ibu Ferderika Kambu sakit paru-paru. Dengan adanya asap rokok dan sirkulasi udara yang tidak bagus di ruang loket pendaftaran membuat ibu Ferderika batuk-batuk. Sangat disayangkan pihak keamanan kurang cekatan dalam mengawasi pengunjung yang merokok di sekitar ruang tunggu loket pendaftaran.

Berdasarkan permasalahan di atas maka perlu disusun hipotesis penelitian. Hipotesis menurut Syofian Siregar (2013:38) adalah jawaban atau dugaan sementara yang harus diuji kebenarannya. Berdasarkan pendapat di atas maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- H1 : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan ( $X_1$ ) terhadap loyalitas pasien (Y) rawat jalan pengguna JKN KIS di RSUD Sele Be Solu Kota Sorong.
- H2 : Terdapat pengaruh kepuasan pelanggan ( $X_2$ ) terhadap loyalitas pasien (Y) rawat jalan pengguna JKN KIS di RSUD Sele Be Solu Kota Sorong.
- H3 : Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan kepuasan pasien ( $X_2$ ) terhadap loyalitas pasien (Y) rawat jalan pengguna JKN KIS di RSUD Sele Be Solu Kota Sorong.

#### **METODE PENELITIAN.**

Dalam penelitian ini jumlah populasi pasien rawat jalan pengguna JKN KIS selama tahun 2018 sebanyak 27.789 pasien, sedangkan sampel yang digunakan sebanyak 100 pasien. Teknik penentuan sampel menggunakan teknik probability sampling. Pengukuran variabel dilakukan menggunakan skala likert. Skala likert adalah skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang suatu objek tertentu (Siregar, 2013). Analisis data menggunakan analisis regresi berganda. Siregar (2013), Analisis regresi berganda digunakan untuk satu variabel tak bebas (dependent) dan dua atau lebih variabel bebas (independent). Tujuan analisis regresi berganda adalah untuk mengetahui sejauh mana pengaruh secara simultan antara variabel bebas ( $X_1$  dan  $X_2$ ) terhadap variabel tak bebas (Y). Uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan Uji koefisien determinasi ( $R^2$ ), Uji signifikan simultan (uji statistik F), dan Uji signifikan parameter individual (uji statistik t).

#### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.**

Uji validitas berguna untuk menguji keabsahan atau kevalidan data yang digunakan oleh peneliti. Jika  $r$  hitung  $>$  dari  $r$  tabel maka bisa dikatakan bahwa indikator dan data yang digunakan oleh peneliti telah valid. Hasil uji variabel kualitas pelayanan menunjukkan bahwa 12 item pertanyaan yang disusun oleh peneliti dinyatakan valid. Karena semua nilai  $r$  hitung 12 pertanyaan variabel kualitas pelayanan lebih besar dari  $r$  tabel. Hasil uji variabel kepuasan pelanggan menunjukkan bahwa 23 item pertanyaan yang disusun oleh peneliti dinyatakan valid. Karena semua nilai  $r$  hitung 23 pertanyaan variabel kualitas pelayanan lebih besar dari  $r$  tabel. Hasil uji variabel loyalitas pelanggan (Y) menunjukkan bahwa 4 item pertanyaan yang disusun oleh peneliti dinyatakan valid. Karena semua nilai  $r$  hitung 4 pertanyaan variabel loyalitas pelanggan (Y) lebih besar dari  $r$  tabel. Oleh karena itu maka dari hasil uji validitas pada penelitian ini dinyatakan valid.

Uji realibilitas berfungsi untuk menunjukkan sejauh mana instrument yang digunakan oleh peneliti dapat diadalkan dan dipercaya. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode *Cronbach Alpha*. Koefisien *Cronbach Alpha* menunjukkan sejauh mana kekonsistenan responden dalam menjawab instrument yang dinilai. Suatu konstruk atau variable dikatakan reliable jika memberikan nilai Cronbach Alpha  $>$  0,60.

**Tabel 1**  
**Hasil Uji Reliabilitas Instrumen (X1), (X2) dan (Y1)**  
**Reliability Statistics**

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items
Kualitas Pelayanan	.880	12
Kepuasan Pelanggan	.924	23
Loyalitas Pelanggan	.631	4

Sumber: Data Primer diolah 2019

Dari tabel 1 hasil uji reliabilitas instrument kualitas pelayanan (X1) dengan menggunakan 12 item pertanyaan dapat diketahui *Cronbach Alpha* 0,880  $>$  0,60 dengan demikian maka variabel kualitas pelayanan (X1) dapat dikatakan realibel. Dari tabel 2 hasil uji reliabilitas instrument kepuasan pelanggann (X2) dengan menggunakan 23 item pertanyaan dapat diketahui *Cronbach Alpha* 0,924  $>$  0,60 dengan demikian maka variabel kepuasan pelanggann (X2) dapat dikatakan realibel. Dari tabel 3 hasil uji reliabilitas instrument loyalitas pelanggan (Y) dengan menggunakan 4 item pertanyaan dapat diketahui *Cronbach Alpha* 0,631  $>$  0,60 dengan demikian maka variabel loyalitas pelanggan (Y) dapat dikatakan realibel. Sehingga dari ketiga uji realibilitas menunjukkan angka *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60. Maka bisa dikatakan bahwa instrument pada penelitian ini realibel dan bisa dilanjutkan pada analisis berikutnya.

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk melihat ada tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel-variabel independen dalam suatu model regresi linier berganda. Jika ada korelasi yang tinggi di antara variabel-variabel independennya, maka hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependennya menjadi terganggu. Uji Multikolinieritas dapat dilakukan dengan cara melihat VIF (*variance inflation factors*) dan nilai tolerance. Hasil dari perhitungan SPSS maka didapatkan hasil Uji Multikolinieritas sebagai berikut.

**Tabel 4**  
**Hasil Uji Multikolinieritas**

		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kualitas pelayanan	.377	2.649

Kepuasan pelanggan	.377	2.649
--------------------	------	-------

Sumber: Data primer diolah, 2019

Dari tabel 4 hasil uji multikolinieritas di atas terlihat jelas bahwa pada variabel kualitas pelayanan (X1), nilai tolerancinya  $0,377 > 0,10$  dan nilai VIF  $2,649 < 10,00$ . Artinya bahwa nilai tolerance dan nilai VIF dari perhitungan SPSS dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas. Sedangkan variabel kepuasan pelanggan (X2), nilai tolerancinya  $0,377 > 0,10$  dan nilai VIF  $2,649 < 10,00$ . Artinya bahwa nilai tolerance dan nilai VIF dari perhitungan SPSS dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas. Oleh karena itu maka hasil uji multikolinieritas menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) dan variabel kepuasan pelanggan (X2) tidak terjadi multikolinieritas. Sehingga bisa dilanjutkan pada analisis berikutnya yaitu analisis regresi berganda.

Menurut Ghozali (2011), heteroskedastisitas adalah alat uji yang bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Cara mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas adalah dengan melihat nilai signifikansinya.

**Tabel 5**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.839	.783		2.349	.021
	Kualitas Pelayanan	.021	.027	.128	.778	.438
	Kepuasan Pelanggan	-.013	.015	-.150	-.912	.364

Sumber: Data primer diolah, 2019

Dari tabel 5 hasil uji heteroskedastisitas menggunakan SPSS di atas mendapatkan hasil bahwa variabel kualitas pelayanan (X1), nilai signifikansinya  $0,438 > 0,05$ . Sedangkan variabel kepuasan pelanggan (X2) nilai signifikansinya  $0,364 > 0,05$ . Dari hasil uji heteroskedastisitas baik variabel kualitas pelayanan (X1) dan variabel kepuasan pelanggan (X2) menunjukkan bahwa nilai signifikansinya lebih besar dari 0,05. Artinya bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) dan variabel kepuasan pelanggan (X2) tidak terjadi heteroskedastisitas. Sehingga bisa dilanjutkan pada analisis berikutnya yaitu analisis regresi berganda.

Analisis regresi berganda digunakan dalam penelitian ini karena variabel independen dalam penelitian ini lebih dari dua. Tujuan analisis regresi berganda adalah untuk mengetahui sejauh mana pengaruh antara variabel bebas (X1 dan X2) terhadap variabel tak bebas (Y). Hasil analisis regresi berganda menggunakan SPSS adalah sebagai berikut:

**Tabel 6**  
**Analisi Regresi Berganda**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10.059	.972		10.346	.000
	Kualitas Pelayanan (X1)	-.017	.033	-.082	-.521	.603
	Kepuasan Pelanggan (X2)	.041	.018	.353	2.235	.028

Sumber: Data primer diolah 2019

Dari tabel 4.15 hasil analisis regresi berganda menunjukkan koefisien untuk variabel kualitas pelayanan -0,17 dan variabel kepuasan pelanggan 0,041 dengan konstanta sebesar 10,059. sehingga model persamaan regresi adalah sebagai berikut:

$$Y = 10,059 + (-0,17)X_1 + 0,041X_2 + 0,972$$

Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Priyanto (2008), nilai koefisien determinasi mempunyai interval nol sampai satu ( $0 \leq R^2 \leq 1$ ). Jika  $R^2 = 1$ , berarti besarnya persentase sumbangan  $X_1$  dan  $X_2$  terhadap variasi (naik-turunnya)  $Y$  secara bersama-sama adalah 100%. Hal ini menunjukkan bahwa apabila koefisien determinasi mendekati 1, maka pengaruh variabel independen terhadap variabel dependennya semakin kuat, maka semakin cocok pula garis regresi untuk meramalkan  $Y$ .

**Tabel 7**  
**Uji Pengaruh Secara Determinasi ( $R^2$ )**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.293 <sup>a</sup>	.086	.067	1.312

Sumber: Data Primer Diolah, 2019

Tabel 7 Uji Pengaruh Secara Simultan ( $R^2$ ) menunjukkan bahwa pada kolom R Square diketahui jumlah presentase total variasi dalam variabel terikat yang diterangkan oleh variabel bebas adalah sebesar 0,086 atau 8,6%. Hal ini berarti besarnya pengaruh variabel bebas (variabel kualitas pelayanan dan variabel kepuasan pelanggan) terhadap variabel terikat (variabel loyalitas pasien) adalah 8,6%. Sedangkan sisanya (100-8,6%) dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

**Tabel 8**  
**Uji Signifikan Simultan (uji F)**

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	15.630	2	7.815	4.540	.013 <sup>b</sup>
	Residual	166.960	97	1.721		
	Total	182.590	99			

Sumber: Data primer diolah, 2019

Dari Tabel 8 Uji Signifikan Simultan (uji F) terlihat hasil perhitungan F menunjukkan F hitung  $4,540 > F$  tabel 3,09. Hasil menunjukkan bahwa F hitung lebih besar dari F tabel. Artinya bahwa, variabel independen (kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan) berpengaruh pada variabel dependen (loyalitas pasien). Dengan demikian maka bisa disimpulkan  $H_0$  jika F hitung  $> F$  tabel, maka  $H_0$  yang menyatakan tidak ada pengaruh antara dua variabel atau lebih ditolak. Sehingga bisa simpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan secara simultan atau secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap variabel loyalitas pasien rawat jalan RSUD Sele Be Solu.

Uji signifikan t digunakan untuk melihat signifikan pengaruh dari variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan signifikan level 0,05 ( $\alpha=5\%$ ).

**Tabel 9**  
**Uji Signifikan Parameter Individual (Uji Statistic t)**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10.059	.972		10.346	.000
	Kualitas Pelayanan (X1)	-.017	.033	-.082	-.521	.603
	Kepuasan Pelanggan (X2)	.041	.018	.353	2.235	.028

Sumber: Data Primer Diolah, 2019

Bersarnya angka t tabel dengan ketentuan  $\alpha=0,05$  dan  $dk=n-2$  ( $100-2$ )= 98 sehingga diperoleh t tabel sebesar 1,984. Berdasarkan tabel 9 di atas, maka dapat diketahui masing-masing variabel sebagai berikut:

1. Variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien rawat jalan di RSUD Sele Be Solu Kota Sorong

Dari tabel *Coefficients* diperoleh nilai t hitung = -0,521 yang artinya t hitung < t tabel ( $-0,521 < 1,984$ ) maka hipotesis ditolak (koefisien regresi tidak signifikan). Ini berarti secara parsial variabel kualitas pelayanan tidak mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel loyalitas pasien.

2. Variabel kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pasien rawat jalan RSUD Sele Be Solu Kota Sorong.

Dari tabel *Coefficients* diperoleh nilai t hitung=2,235 yang artinya t hitung > t tabel ( $2,235 > 1,984$ ) maka hipotesis diterima (koefisien regresi signifikan). Ini berarti secara parsial variabel kepuasan pelanggan tersebut mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel loyalitas pelanggan.

Berdasarkan hasil analisis yang telah diuraikan di atas, maka pembahasan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

- A. Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pasien rawat jalan pengguna JKN KIS di RSUD Sele Be Solu Kota Sorong. Berdasarkan hasil uji validitas tabel dinyatakan valid maka harus dibandingkan dengan r tabel pada  $df=n-2$  dan probabilitas 0,05. Adapun dalam penelitian ini jumlah sampel adalah 100 pasien, maka  $df=100-2= 98$ . r tabel untuk df 98 dengan probabilitas 0,05 adalah 0,1966.

- a) Berdasarkan hasil uji reabilitas, pada tabel 1 *Cronbach's Alpha*  $0,880 > 0,60$ , yang artinya bahwa 12 item pertanyaan kualitas pelayanan (X1) dinyatakan reliabel.
- b) Berdasarkan hasil uji reabilitas, pada tabel 2 *Cronbach's Alpha*  $0,924 > 0,60$ , yang artinya bahwa 23 item pertanyaan kepuasan pelanggan (X2) dinyatakan reliabel.
- c) Berdasarkan hasil uji reabilitas, pada tabel 3 *Cronbach's Alpha*  $0,631 > 0,60$ , yang artinya bahwa 4 item pertanyaan loyalitas pelanggan (Y) dinyatakan reliabel.

- B. Berdasarkan tabel 6, dapat diketahui hasil analisis regresi berganda diperoleh koefisien untuk variabel kualitas pelayanan sebesar -0,17 dan variabel kepuasan pelanggan sebesar 0,041 dengan konstanta sebesar 10,059. Sehingga model persamaan regresi yang diperoleh adalah sebagai berikut:

$$Y = 10,059 + (-0,17)X_1 + 0,041X_2 + 0,972$$

Adapun dalam penelitian ini jumlah sampel adalah 100 pasien, maka  $df=100-2= 98$ . t tabel untuk df 98 dengan probabilitas 0,05 adalah 1,984. Hasil analisis dengan menggunakan bantuan program spss diperoleh hasil sebagai berikut:



- a. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien rawat jalan pengguna JKN KIS di RSUD Sele Be Solu Kota Sorong.

Berdasarkan hasil uji empiris tabel 9 signifikan parameter individual (uji statistic t) variabel pengaruh kualitas pelayanan terhadap variabel loyalitas pasien, menunjukkan hasil nilai t hitung  $-0,521 < t$  tabel 1,984. Artinya bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pasien rawat jalan pengguna JKN KIS di RSUD Sele Be Solu Kota Sorong. Artinya hipotesis kesatu (H1) Terdapat pengaruh Kualitas pelayanan (X1) terhadap loyalitas pasien (Y) rawat jalan pengguna JKN KIS di RSUD Sele Be Solu Kota Sorong dinyatakan dalam penelitian ini tidak terbukti.

- b. Pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pasien rawat jalan pengguna JKN KIS di RSUD Sele Be Solu Kota Sorong.

Berdasarkan hasil uji empiris tabel 9 signifikan parameter individual (uji statistic t) variabel kepuasan pelanggan pelayanan terhadap variabel loyalitas pasien, menunjukkan hasil nilai t hitung  $2,235 > t$  tabel 1,984. Artinya bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pasien rawat jalan pengguna JKN KIS di RSUD Sele Be Solu Kota Sorong. Nilai beta dalam *Standardized Coefficients* variabel kepuasan pelanggan menunjukkan angka sebesar 0,353 yang artinya adalah besaran koefisien kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pasien adalah sebesar 35,5%. Artinya hipotesis kedua (H2) Terdapat pengaruh Kepuasan pelanggan (X2) terhadap loyalitas pasien (Y) rawat jalan pengguna JKN KIS di RSUD Sele Be Solu Kota Sorong dalam penelitian ini dinyatakan terbukti.

- C. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi  $R^2$ , hasil pada tabel 7 menunjukkan pada kolom R Square diketahui jumlah persentase total variasi dalam variabel terikat yang diterangkan oleh variabel bebas adalah sebesar 0,086 atau 8,6%. Hal ini berarti pengaruh variabel bebas (variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan) terhadap variabel terikat (loyalitas pasien) adalah sebesar 8,6%.

- D. Berdasarkan hasil uji simultan pada tabel 8, F tabel diketahui  $df=3,09$  dengan probabilitas 0,05. Uji Signifikan Simultan (uji F) menunjukkan hasil perhitungan F test dengan nilai F hitung  $4,540 > F$  tabel 3,09. Hal ini berarti bahwa secara bersama-sama variabel independen kualitas pelayanan (X1) dan kepuasan pelanggan (X2) berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan (Y). Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi  $R^2$  dan hasil Uji Signifikan Simultan (uji F) dinyatakan dalam penelitian ini telah terbukti hipotesis ketiga (H3) yang menyatakan Terdapat pengaruh antara Kualitas pelayanan (X1) dan kepuasan pasien (X2) terhadap loyalitas pasien (Y) rawat jalan pengguna JKN KIS di RSUD Sele Be Solu Kota Sorong.

## KESIMPULAN.

- A. Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pasien rawat jalan pengguna JKN KIS di RSUD Sele Be Solu kota Sorong. Artinya hipotesis kesatu (H1) Terdapat pengaruh Kualitas pelayanan (X<sub>1</sub>) terhadap loyalitas pasien (Y) rawat jalan pengguna JKN KIS di RSUD Sele Be Solu Kota Sorong dinyatakan dalam penelitian ini tidak terbukti. Hasil ini menunjukkan bahwa pasien tidak melihat kualitas pelayanan dalam menggunakan layanan kesehatan di RSUD Sele Be Solu. Apapun dan bagaimanapun pelayanan yang diberikan maka pasien akan tetap menggunakan layanan tersebut karena RSUD Sele Be Solu merupakan satu-satunya rumah sakit milik pemerintah Kota Sorong. Pasien tidak mempunyai pilihan lain, karena hanya RSUD Sele Be Solu satu-satunya rumah sakit pemerintah yang menerima layanan JKN KIS di kota Sorong.
- B. Kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pasien rawat jalan pengguna JKN KIS di RSUD Sele Be Solu Kota Sorong. Artinya hipotesis kedua (H2) Terdapat pengaruh Kepuasan pelanggan (X<sub>2</sub>) terhadap loyalitas pasien (Y) rawat jalan pengguna JKN KIS di



RSUD Sele Be Solu Kota Sorong dalam penelitian ini dinyatakan terbukti. Hasil ini menunjukkan bahwa pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan sehingga muncul loyalitas pasien. Nilai kepuasan yang diberikan oleh RSUD Sele Be Solu merupakan bagian dari pelayanan kesehatan di rumah sakit. Itulah sebabnya setiap pasien yang mendapat pelayanan gratis di rumah sakit tentu akan merasa puas. Kepuasan terhadap pelayanan itulah yang membuat muncul sikap pasien untuk kembali lagi menggunakan pelayanan yang sama di kemudian hari.

- C. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi  $R^2$  menunjukkan pada kolom R Square diketahui jumlah persentase total variasi dalam variabel terikat yang diterangkan oleh variabel bebas adalah sebesar 0,086 atau 8,6%. Hal ini berarti pengaruh variabel bebas (variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan) terhadap variabel terikat (loyalitas pasien) adalah sebesar 8,6%.
- D. Secara bersama-sama variabel independen kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan kepuasan pelanggan ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan serta positif terhadap loyalitas pelanggan ( $Y$ ). Dalam penelitian ini telah terbukti hipotesis ketiga ( $H_3$ ) yang menyatakan Terdapat pengaruh antara Kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan kepuasan pasien ( $X_2$ ) terhadap loyalitas pasien ( $Y$ ) rawat jalan pengguna JKN KIS di RSUD Sele Be Solu Kota Sorong. Hal ini membuktikan jika kualitas pelayanan digabungkan dengan kepuasan pasien maka akan berpengaruh signifikan dan positif terhadap loyalitas pasien. Kekurangan dari dimensi-dimensi kualitas pelayanan dapat diminimalisir oleh dimensi kepuasan pasien. Mendapatkan pelayanan mulai dari pemeriksaan dokter sampai pengambilan obat merupakan kepuasan bagi seorang pasien. Sehingga suatu saat jika pasien tersebut sakitnya kambuh maka pasien tersebut akan kembali ke rumah sakit yang sama.

#### **DAFTAR PUSTAKA.**

- Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Herlambang, Susatyo., Murwani Arita. (2012). *Cara Mudah Memahami Manajemen Kesehatan Dan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Muninjaya, Gde. (2004). *Manajemen Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Nasution, M N. (2004). *Manajemen jasa terpadu (total service Management)*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Priyanto, Dwi. (2008). *Mandiri Belajar SPSS (Untuk Analisis Data dan Uji Statistik)*. Yogyakarta: Mediakom.
- Siregar, Syofian. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta: Kencana.
- Sumarwan, Ujang, dkk . (2011). *Riset Pemasaran dan Konsumen*, Seri 1. Bogor: IPB Press
- Tjiptono, Fandy. (2012). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.
- Yamiti, Zulian. (2001). *Manajemen Kualitas Produksi Dan Jasa*. Jakarta: Ekonosia.

#### **Peraturan Perundang-Undangan**

Undang-undang Dasar 1945.

Undang-Undang Republik Indonesia No 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).



**PROSPEK**  
**Jurnal Program Studi Pendidikan Ekonomi**  
**UNIVERSITAS SILIWANGI**  
**Vol.1 No.2 (49-58) 30 Oktober 2020**

e-ISSN: 2772-1024

Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN).