



## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN (Studi Kasus pada Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Premier Bintaro)

Nurmin Arianto  
Universitas Pamulang, Tangerang Selatan, Indonesia  
e-mail: [nurmin1989@gmail.com](mailto:nurmin1989@gmail.com)

### ABSTRACT

*The needs of service quality hospital intensified as the improvement of the economy and the degree of community health by the Bintaro Premier Hospital must be able to provide quality service oriented to the achievement of customer satisfaction of patients who will eventually cause patients who are loyal. This research aims to find out the influence of the service quality, price and customer satisfaction and loyalty patients. Samples in detail is 100 patients outpatients. Analysis of the data used a validity test and reliability test, classical assumptions, double linear regression, determination coefficient and testing the hypothesis. The research results obtained that the service quality, price and customer satisfaction have impact on customer loyalty good patients partially or simultaneously. And to improve the quality of service then increased more focused in terms of reliability and assurance, to increase the value of the offered prices and review more focused at affordable prices and the suitability of the price with the benefits and facilities and improve customer satisfaction patients more focused to the comfort and security of patients so that patients really feel satisfied and loyal to the hospital.*

*Keywords: loyalty patients, satisfaction, service quality*

### ABSTRAK

Kebutuhan akan layanan rumah sakit bermutu semakin meningkat seiring membaiknya perekonomian dan derajat kesehatan masyarakat oleh maka dari itu Rumah Sakit Premier Bintaro harus dapat memberikan pelayanan yang berkualitas berorientasi pada tercapainya kepuasan pasien yang akhirnya akan menyebabkan pasien yang loyal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga dan kepuasan terhadap loyalitas pasien. Sampel yang diteliti adalah 100 pasien rawat jalan. Analisis data yang digunakan uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, regresi linear berganda, koefisien determinasi dan pengujian hipotesis. Hasil penelitian diperoleh bahwa kualitas pelayanan, harga dan kepuasan memiliki pengaruh terhadap loyalitas pasien baik secara parsial maupun simultan. Dan untuk meningkatkan kualitas pelayanan maka peningkatan lebih difokuskan dalam hal *reliability* dan *assurance*, untuk meningkatkan nilai harga yang ditawarkan maka pengkajian ulang lebih difokuskan keterjangkauan harga serta kesesuaian harga dengan manfaat dan fasilitas dan meningkatkan kepuasan pasien lebih difokuskan kepada kenyamanan dan keamanan terhadap pasien agar pasien benar-benar merasa puas dan loyal terhadap rumah sakit.

Kata kunci: kepuasan, kualitas pelayanan, loyalitas pasien

Kebutuhan akan layanan rumah sakit yang bermutu semakin meningkat seiring dengan semakin membaiknya perekonomian dan derajat kesehatan masyarakat. Dalam beberapa tahun terakhir, pertumbuhan rumah sakit swasta di Indonesia telah mengalami perkembangan yang cukup berarti dengan diterbitkannya berbagai peraturan dan perundang-undangan oleh pemerintah.

Staf administrasi dan manajemen, staf pelayanan penunjang rumah sakit, perlu mengikuti pelatihan bagaimana menyusun standar atau prosedur internal sesuai ISO 9000:2008 tentang manajemen mutu. Makna dari pelayanan yang berkaitan dengan kualitas, berarti kesesuaian suatu produk baik barang atau jasa dengan tujuan yang telah ditentukan, dimana kehandalan, ketahanan, waktu yang tepat memaknai.

Kualitas pelayanan kesehatan seperti di rumah sakit, merupakan suatu fenomena yang unik, sebab dimensi dan indikatornya dapat berbeda-beda diantara orang yang terlibat dalam pelayanan kesehatan. Maka dari itu kepuasan pasien merupakan aspek yang harus diperhatikan, jika pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan tentu saja akan menimbulkan perasaan yang positif dan berdampak pada loyalitas terhadap rumah sakit yang memberikan kepuasan tersebut. Philip Kotler dalam bukunya *Marketing Management* (2012:211) memberikan definisi tentang kepuasan pasien, adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan tidak sama dengan harapannya

Dari pengertian ini dapat diartikan bahwa kesetiaan terhadap merek diperoleh karena adanya kombinasi dari kepuasan dan keluhan, sehingga salah satu keberhasilan organisasi jasa seperti rumah sakit adalah mengetahui dengan jelas siapa pasien yang dihadapi, sehingga program dan cara kerja karyawannya tepat sasaran dan secara efektif mengena pada target yang mau dicapai (Kerin And Peterson, 2001:63-119).

Disamping sebagai perusahaan yang berorientasi pada kesehatan maka Rumah Sakit Premier Bintaro perlu meningkatkan mutu pelayanan dengan menganalisis faktor-faktor yang menyebabkan pasien yang puas dan menciptakan pasien yang loyal terhadap rumah sakit, dimana permasalahan yang dihadapi oleh Rumah Sakit Premier Bintaro berdasarkan pernyataan yang diberikan oleh pasien yang berkunjung dan berobat di rumah sakit Premier Bintaro, diantaranya pelayanan yang ada pada Rumah Sakit Premier Bintaro dirasa belum mampu memberikan rasa puas terhadap pasien, harga juga berpengaruh terhadap kepuasan pasien dalam menggunakan jasa di rumah sakit dimana harga yang ditawarkan untuk setiap kunjungan bervariasi sehingga menyebabkan pasien banyak melakukan pertimbangan untuk datang berobat dan belum merasa puas terhadap pelayanan yang sudah diberikan maka dari itu diperlukan suatu strategi untuk dapat meningkatkannya, serta jumlah tenaga medis yang terbatas dan jam praktik dokter yang tidak sesuai dengan jadwal dan menyebabkan pasien kecewa dengan pelayanan yang ada.

Dari uraian permasalahan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan suatu penelitian atas kualitas pelayanan, harga dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien, di rumah sakit Premier Bintaro, penelitian ini hanya dibatasi pada kualitas pelayanan, harga dan kepuasan terhadap loyalitas pasien rawat jalan di Rumah Sakit Premier.

## **METODE**

Data penelitian ini didapatkan dari data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang langsung didapatkan dari objek penelitian, yaitu berupa hasil wawancara kuesioner yang diberikan kepada responden. Data sekunder berupa data keadaan rumah sakit. Sumber data sekunder berasal dari penelusuran pustaka berupa buku penunjang dan *searching* internet. Besar atau ukuran sampel (*samplesize*) sebanyak 100 responden diambil secara random sampling. Ukuran

sampel ditentukan berdasarkan formula yang dikemukakan oleh Watson, *et al.* (1993:360), Palumbo(1977:279), dan Zikmund (1991:510-511). Distribusi sampel diambil secara *random sampling* dengan responden merupakan pasien rawat jalan.

Validitas adalah indeks yang menunjukkan tingkat kekuatan alat pengukuran. Uji Validitas digunakan untuk mengetahui layak atau tidaknya butir-butir dalam daftar pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel. Menurut Sugiyono (2010:172) validitas dapat di gunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Sementara syarat minimum suatu pertanyaan itu disebut valid adalah  $r = 0,3$  (Sugiyono, 2013:182-183). Jadi kalau korelasi antara butir skor total kurang dari 0,3 maka butir dalam instrumen tersebut dinyatakan tidak valid, atau  $r \geq 0,3$  "Valid" dan  $r \leq 0,3$  "Tidak Valid.

Uji reliabilitas dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butir pertanyaan untuk lebih dari satu variabel, namun sebaiknya uji reliabilitas dilakukan pada masing-masing variabel pada lembar kerja yang berbeda sehingga dapat diketahui konstruk variabel mana yang tidak reliabel. Suatu instrumen dinyatakan reliabel bila koefisien reliabilitas atas rca minimal 0,6. (Sugiyono, 2013:184).

Sedangkan untuk analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda, untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga dan kepuasan terhadap loyalitas pasien, adapun bentuk persamaan regresi linear berganda ialah:

$$y = \alpha + \beta_1x_1+ \beta_2x_2+ \beta_3x_3 + \varepsilon$$

dimana:

- y = Loyalitas Pasien
- $\alpha$  = konstanta, merupakan nilai terkait yang dalam hal ini adalah y pada saat variabel bebasnya adalah 0 ( $x_1, x_2, x_3 = 0$ )
- $x_1$  = *kualitas pelayanan*
- $x_2$  = *harga*
- $x_3$  = *kepuasan pasien*
- $\varepsilon$  = faktor-faktor lain yang mempengaruhi variabel y

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik responden yang di ukur adalah jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, frekuensi kunjungan. Untuk lebih jelasnya data responden sesuai hasil kuesioner yang disebarakan berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Jenis Kelamin Responden.

Jenis kalamain	Jumlah	Presentase (%)
Pria	57	57
Wanita	43	43
Jumlah	100	100

Sumber: Data primer yang telah diolah.

Tabel 1 menunjukkan bahwa pasien pria lebih banyak dibandingkan wanita, yaitu 57 orang (57%) pria dan 43 orang (43%) wanita. Terdapat perbedaan proporsi pasien berdasarkan jenis kelamin, dapat diketahui bahwa pasien pria lebih banyak melakukan kunjungan ke rumah sakit. Dan sesuai dengan data dari Badan Statitik Provinsi Banten (2013) jumlah penduduk untuk kota Tangerang dapat diketahui jika laki-laki (1.617.090) lebih banyak dibanding wanita (1.540.690),

sehingga dapat disimpulkan rata-rata responden yang berkunjung ke rumah sakit didominasi oleh pria.

Tabel 2. Berdasarkan Usia.

Usia	Jumlah	Presentase (%)
<20 <sup>th</sup>	28	28
21 s/d 30 <sup>th</sup>	29	29
31 s/d 40 <sup>th</sup>	20	20
41 s/d 50 <sup>th</sup>	13	13
>51 <sup>th</sup>	10	10
Jumlah	100	100

Sumber: Data primer yang telah diolah.

Berdasarkan Tabel 2 diketahui bahwa untuk usia responden yang terbanyak yaitu berusia 21<sup>th</sup>s/d 30<sup>th</sup> sebanyak 29 orang (29%), diikuti dengan usia pasien di bawah <20<sup>th</sup> sebanyak 28 orang (28%). Sedangkan yang paling sedikit adalah yang berusia lebih dari 51<sup>th</sup> sebanyak 10 orang atau 10%.

Tabel 3. Berdasarkan Pendidikan.

Usia	Jumlah	Presentase (%)
SD	20	20
SLTP	15	15
SMK/A	19	19
Diploma (d1/d3)	13	13
Sarjana (s1/s2)	27	27
Doktor (dr/s)	6	6
Jumlah	100	100

Sumber: Data primer yang telah diolah.

Tabel 3 dan menunjukkan bahwa tingkat pendidikan yang paling banyak berkunjung ke rumah sakit adalah Sarja (S<sub>1</sub>/S<sub>2</sub>) sebanyak 27 orang atau 27%, sedangkan pendidikan yang paling sedikit adalah Doktor (DR/s) sebanyak 6 orang atau 6%. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pasien adalah orang sudah dewasa dengan dilihat dari tingkat usianya.

Tabel 4. Berdasarkan Pekerjaan.

Usia	Jumlah	Presentase (%)
Pegawai Negri	14	14
Pegawai Swasta	29	29
Wirasawata	22	22
Pelajar	18	18
Ibu Rumah Tangga (IRT)	17	17
Jumlah	100	100

Sumber: data primer yang telah diolah.

Berdasarkan Tabel 4 dapat diketahui bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah pegawai swasta yang berjumlah 29 orang atau (29%), berikutnya diikuti oleh wiaswasta sebanyak 22 orang atau 22%, kemudian diikuti oleh pelajar sebanyak 18 orang atau (18%), sisanya yaitu 17 orang (17%) oleh irt dan 14% oleh pegawai negeri.

Tabel 5. Berdasarkan Frekuensi Kunjungan.

Frekuensi	Jumlah	Presentase (%)
1 Kali	12	12
2 Kali	26	26
> 2 Kali	62	62
Jumlah	100	100

Sumber: Data primer yang telah diolah.

Berdasarkan Tabel 5 dapat diketahui bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini yang sering melakukan kunjungan kerumah sakit adalah >2 kali yaitu 62 orang atau (62%) kemudian disusul oleh yang kedua kali yaitu sebanyak 26% dan paling sedikit adalah yang pertama kali yaitu 12%. Berdasarkan jumlah kunjungan maka yang paling banyak berkunjung adalah yang >2 kali hal ini dapat disebabkan karena pasien loyal terhadap rumah sakit.

### UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

Berdasarkan hasil perhitungan yang telah dilakukan terhadap 28 instrumen, maka semua instrumen tersebut dinyatakan valid karena nilai  $r$  hitung  $\geq 0,3$  dan berdasarkan hasil uji reliabilitas terhadap empat variabel diperoleh nilai  $rca \geq 0,6$  sehingga instrumen tersebut reliabel.

### UJI ASUMSI KLASIK

Dari hasil pengujian normalitas diatas dapat diketahui bahwa data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka data terdistribusi normal dan model regresi memenuhi uji asumsi normalitas, sedangkan hasil uji *kolmogorov-smirnov* menunjukkan probabilitas yang dihasilkan ialah 0,732. Dengan demikian, data dalam penelitian ini berdistribusi normal dan dapat digunakan sebagai uji-t dan uji-f, karena signifikansi lebih dari 0,05 ( $0,732 \geq 0,05$ ) maka nilai residualnya berdistribusi normal.

### UJI MULTIKOLINEARITAS

Tabel 6. Tabel Ringkasan Uji Multikolinearitas.

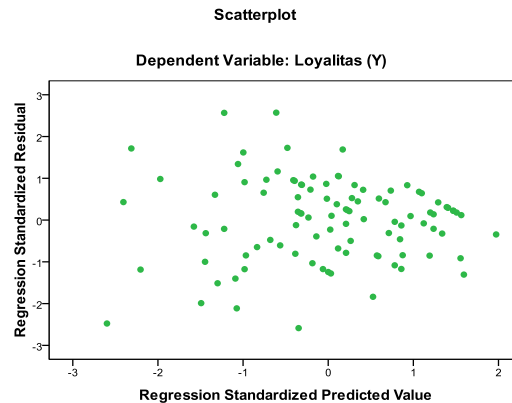
Variabel	Collinearity Statistics		Kondisi	Kesimpulan
	Tolerance	VIF		
Pelayanan	0,672	1,488	$0,672 \geq 0,01$ atau $1,488 \leq 10,0$	Tidak Terjadi Multikolinearitas
Harga	0,681	1,469	$0,681 \geq 0,01$ atau $1,469 \leq 10,0$	
Kepuasan	0,518	1,930	$0,518 \geq 0,01$ atau $1,930 \leq 10,0$	

Sumber: Data primer yang telah diolah.

Dari Tabel 6 terlihat bahwa tidak ada variabel yang memiliki VIF lebih dari 10 dan tidak ada yang memiliki *tolerance value* lebih kecil dari 0,1. Jadi dapat disimpulkan dalam penelitian ini, bebas dari adanya multikolinearitas dan semua variabel bebas yang dipakai dalam penelitian ini lolos uji gejala multikolinearitas.

## UJI HETEROSKEDASTISITAS

Untuk mengetahui hasil pengujian heteroskedastisitas antara kualitas pelayanan, harga dan kepuasan terhadap loyalitas pasien, berikut ini hasil pengujianya:



Grafik 1. Grafik *scatterplot*

Berdasarkan Grafik 1 menunjukkan bahwa pengaruh antara kualitas pelayanan, harga dan kepuasan terhadap loyalitas pasien tidak terdapat adanya gejala heteroskedastisitas, hal ini dibuktikan dengan titik-titik menyebar secara acak atau tidak teratur serta menyebar baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu y dan tidak membentuk pola tertentu.

## UJI AUTOKORELASI

Tabel 7. Hasil Uji Autokorelasi.

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	0,754 <sup>a</sup>	0,568	0,554	2,880	1,789

a. Predictors: (Constant), Kepuasan (X3), Harga (X2), Pelayanan (X1)

b. Dependent Variable: Loyalitas (Y)

Sumber: Data primer yang telah diolah.

Dapat diketahui bahwa nilai *d* (*durbin-watson*) sebesar *d* (1,789) terletak diantara:  $du < d < 4-du$  atau  $1,7364 < 1,789 < 2,2636$ , maka  $h_0$  diterima dan kesimpulannya yaitu tidak terjadi auto korelasi.

## UJI HIPOTESIS

### UJI T HITUNG

Tabel 8. Hasil Uji t.

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Untandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	2,174	2,474		0,879	0,382
	Pelayanan (X1)	0,377	0,088	0,352	4,301	0,000
	Harga (X2)	0,352	0,080	0,357	4,389	0,000
	Kepuasan (X3)	0,252	0,105	0,224	2,405	0,018

a. Dependent Variable: Loyalitas (Y)

Sumber: Data primer yang telah diolah.

Dari Tabel 8 dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan diperoleh nilai  $t_{hitung} > t_{table}$  ( $4,301 > 1,984$ ) dan taraf signifikansi  $t$  lebih kecil sebesar  $0,000 < 0,05$ , maka  $H_{01}$  ditolak dan  $H_{a1}$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dan positif dari variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien. Hasil angka ini di atas memberikan gambaran atau menunjukkan bahwa pasien akan tetap melakukan kunjungan terhadap rumah sakit karena melihat faktor kualitas pelayanan yang dianggap memenuhi kebutuhan pasien. Hal ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan Prasetyo (2012) dalam penelitiannya yang berjudul "Analisis Pengaruh Harga, Pelayanan Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Calcio Stadium Futsal Kecamatan Banyumanik, Kota Semarang)", bahwa pelayanan yang diberikan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien.

Dari Tabel 8 dapat dilihat bahwa variabel harga diperoleh nilai  $t_{hitung} > t_{table}$  ( $4,389 > 1,984$ ) dan taraf signifikansi  $t$  lebih kecil sebesar  $0,000 < 0,05$ , maka  $H_{02}$  ditolak dan  $H_{a2}$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan dan positif dari variabel harga terhadap loyalitas pasien. Hasil angka ini di atas menunjukkan bahwa pasien akan tetap melakukan kunjungan terhadap rumah sakit karena melihat faktor harga yang dianggap memenuhi harapan pasien. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Prasetyo (2012) "Analisis Pengaruh Harga, Pelayanan Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Calcio Stadium Futsal Kecamatan Banyumanik, Kota Semarang)", bahwa harga yang ditawarkan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien.

Dari Tabel 8 diatas dapat dilihat bahwa variabel kepuasan diperoleh nilai  $t_{hitung} > t_{table}$  ( $2,405 > 1,984$ ) dan taraf signifikansi  $t$  lebih kecil sebesar  $0,018 < 0,05$ , maka  $H_{03}$  ditolak dan  $H_{a3}$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dan positif dari variabel kepuasan terhadap loyalitas pasien. Hasil angka ini di atas memberikan isyarat bahwa pasien akan tetap melakukan kunjungan terhadap rumah sakit karena walaupun merasa puas atau tidak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rajawali (2008) dalam penelitiannya "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Hubungannya Dengan Loyalitas Konsumen Carefour Di Medan" dan Pratiwi (2010) dalam penelitiannya "Analisis Pengaruh Harapan Pelanggan, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Internet Flash Di Semarang".

## UJI F HITUNG DAN KOEFISIEN DETERMINASI

Tabel 9. Hasil Uji Determinasi Secara Simultan.

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,754	0,568	0,554	2,880

a. Predictors: (Constant), Kepuasan (X3), Harga (X2) Pelayanan (X1)

Sumber: Data primer yang telah diolah.

Dari Tabel 9 dapat dilihat nilai  $r$  square sebesar 0,568, artinya dari data dapat mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan, harga dan kepuasan secara bersama-sama mempunyai kontribusi atau pengaruh yang positif terhadap loyalitas pasien sebesar 56,8% dan selebihnya 43,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Sehingga sesuai dengan perumusan masalah, maka besarnya pengaruh kualitas pelayanan, harga dan kepuasan secara bersama-sama terhadap loyalitas pasien ialah 56,8% sementara sisanya 43,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Tabel 10. Hasil Uji Simultan (Uji F).

ANOVA <sup>b</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1046,120	3	348,707	42,042	0,000 <sup>a</sup>
	Residual	796,240	96	8,294		
	Total	1842.360	99			

a. Predictors: (Constant), Kepuasan (X3), Harga (X2), Pelayanan (X1)

b. Dependent Variable: Loyalitas (Y)

Sumber: Data primer yang telah diolah.

Berdasarkan Tabel 10 hasil anova di atas dapat diperoleh nilai f hitung lebih besar dari f tabel sebesar  $42,042 > 2,70$  dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ , maka berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, harga dan kepuasan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Hasil di atas memberikan bukti bahwa faktor kualitas pelayanan, harga, kepuasan memiliki peranan yang penting dalam mendorong loyalitas pasien untuk melakukan kunjungannya terhadap rumah sakit.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat memberikan implikasi, untuk memperhatikan faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pada dasarnya tujuan dari perusahaan jasa adalah untuk menciptakan kepuasan konsumen, terciptanya kepuasan konsumen dapat memberikan manfaat antara lain hubungan yang harmonis antara pelanggan dan perusahaan yang dapat memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan perusahaan dan dampak dari kepuasan pasien adalah *customer loyalty* yang merupakan perilaku konsumen sebagai akibat dari layanan yang diberikan.

Selain itu faktor harga juga perlu diperhatikan, untuk mencapai tujuan usaha maka diperlukan strategi pemasaran yang tepat termasuk didalamnya adalah penetapan harga dengan memperhatikan perubahan perilaku pasien. Pasien biasanya tertarik untuk melakukan pembelian dengan harga yang secara kualitas baik dan harga yang terjangkau, dengan demikian pasien akan merasa nyaman untuk melakukan pembelian jasa, karena hal ini dianggap sesuai dengan kemampuan konsumen dalam membeli jasa dan harapan konsumen mendapatkan jasa yang bagus. Semakin menarik harga yang ditawarkan maka akan semakin banyak konsumen yang melakukan pembelian pada perusahaan tersebut.

Faktor yang lain yang diperhatikan adalah pelayanan yang dapat menumbuhkan minat kunjungan pasien. Faktor pelayanan merupakan salah satu faktor yang diperhatikan oleh pasien. Pelayanan berkaitan langsung dengan kepuasan atau yang disebut dengan emosi positif pasien, semakin baik pelayanan yang diberikan akan memberikan dampak pasien yang puas dan loyal pada rumah sakit, sehingga penting sekali memperhatikan faktor-faktor yang dapat membangun pelayanan yang berkualitas.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka dapat ditarik sebuah kesimpulan yang dapat menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien, selain itu harga juga mempengaruhi loyalitas pasien yang berobat di rumah sakit dan kepuasan pasien juga memiliki pengaruh yang positif



terhadap loyalitas pasien. Oleh karena itu dari semua variabel yang di uji semua memiliki pangaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien pada Rumah Sakit Premier Bintaro.

Berdasarkan penelitian dan kesimpulan di atas, ada beberapa saran yang dapat diberikan kepada pihak rumah sakit yaitu pihak rumah sakit harus senantiasa mempertahankan nilai-nilai baik yang telah tertanam di Rumah Sakit Premier Bintaro, namun untuk semakin meningkatkan nilai atau kualitas pelayanan, maka peningkatan kualitas pelayanan lebih difokuskan dalam hal keterampilan dan daya tanggap, serta tingkat kepedulian terhadap pasien, dan untuk semakin meningkatkan nilai harga yang ditawarkan maka pengkajian ulang lebih difokuskan kepada, pilihan tarif yang disediakan dan alat pembayaran yang digunakan, walaupun untuk secara keseluruhan harga yang ditawarkan sudah sesuai dengan harapan pasien. Kemudian untuk meningkatkan kepuasan pasien yang lebih difokuskan dalam hal kenyamanan dan keamanan terhadap pasien, agar pasien dapat merasa puas terhadap rumah sakit dan loyal pada rumah sakit.

## **REFERENSI**

- Kerin, R. A., & Peterson, R. A. (2001). *Strategic marketing problems: Cases and comments*. Upper Saddle River, N.J: Prentice Hall.
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks.
- Palumbo, D.J. (1977). *Statistics in Political and Behavioral Science*. (Rev Ed). NY, USA: Colombia University.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Watson, C.J., P. Ballingsley., D.J Croft., & D.V. Hundsberger. (1993). *Statistic for Management and Economics*. Englewood Cliffs, NJ, USA: Prentice Hall, Inc.
- Zikmund, W.G. (1991). *Exploring Marketing Research*. Chicago, USA: Dryden Press.