MINAT UNTUK MENGGUNAKAN KEMBALI DAN KESEDIAAN REKOMENDASI PADA PASIEN RUMAH SAKIT SILOAM ASRI

Indriyani Wahyu P
Program Studi Magister Administrasi Manajemen Rumah Sakit Universitas Esa Unggul
Jalan Arjuna Utara No.9 Kebon Jeruk Jakarta 11510
pietwiyono@gmail.com

Abstract

The poor quality of hospital services will decrease patient satisfaction, and may further lead to a decrease in interest in reusing hospital services as well as patients' willingness to recommend the services they have received to potential patients. The purpose of this study is to analyze the effect of service quality on patient satisfaction and its implication on patient's willingness to re-use and recommend service of Siloam Hospitals Asri. The research design is quantitative with the type of causality research. The object of the study was the patient at the hospital. Siloam Asri. The unit of analysis is the individual patient. Horizon time is a one shot study. The population is inpatient. Sampling technique is stratified random sampling with the number of samples used is 160. Source data is primary. Data analysis using Structural Equation Models (SEM) with AMOS program. The results showed that the quality of service simultaneously affect the patient's satisfaction, interest in re-use and patient's willingness to recommend the RS Siloam Asri. Partially, the quality of patient care has an effect on the interest of reusing the service, and influencing the patient's willingness to recommend RS Siloam Asri. Patient satisfaction affects the interest in reusing the services of RS Siloam Asri, but has no effect on patient's willingness to recommend. The interest in reusing services influences the patient's willingness to recommend.The research findings are the quality of service is an intervening variable capable of delivering service quality variables to the interests of repurchase and willingness to give recommendations. Hospitals should provide patient satisfaction in advance so that patients can repurchase and give recommendations. The managerial implication of this research is that Siloam Hospitals Asri management take corrective action, improve the quality of service continuously through well-monitored work program, so that patient will fulfill their satisfaction and become loyal customer.

Keywords: *quality of service, patient satisfaction, repurchase intention*

Abstrak

Kualitas pelayanan rumah sakit yang kurang akan menurunkan kepuasan pasien, dan selanjutnya dapat menyebabkan penurunan minat menggunakan kembali layanan jasa rumah sakit serta kesediaan pasien merekomendasikan jasa layanan yang telah mereka terima kepada calon pasien yang potensial. Tujuan penelitian ini adalah memnganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dan implikasinya terhadap kesediaan pasien untuk minat memanfaatkan kembali dan merekomendasikan jasa RS Siloam Asri. Desain penelitian adalah kuantitatif dengan tipe penelitian kausalitas. Obyek penelitian adalah pasien di RS. Siloam Asri. Unit analisis adalah individu pasien. Horison waktu adalah one shot study. Populasi adalah pasien rawat inap. Teknik pengambilan sampel adalah stratified random sampling dengan jumlah sampel yang digunakan adalah 160. Sumber data adalah primer. Analisis data menggunakan Structural Equation Models (SEM) dengan program AMOS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien, minat memanfaatkan kembali dan kesediaan pasien untuk merekemomendasikan RS Siloam Asri. Secara parsial kualitas pelayanan pasien berpengaruh terhadap minat memanfaatkan kembali jasa layanan, dan berpengaruh terhadap kesediaan pasien untuk merekomendasikan RS Siloam

Asri. Kepuasan pasien berpengaruh terhadap minat memanfaatkan kembali jasa layanan RS Siloam Asri, namun tidak memiliki pengaruh terhadap kesediaan pasien untuk merekomendasikan. Minat memanfaatkan kembali jasa layanan berpengaruh terhadap kesediaan pasien untuk merekomendasikan. Temuan penelitian adalah kualitas pelayanan merupakan variabel intervening yang mampu mengantarkan variabel kualitas pelayanan terhadap minat memanfaatkan kembali dan kesediaan memberi rekomendasi. Rumah Sakit Siloam Asri harus memberikan kepuasan pada pasien terlebih dahulu melalui layanan jasa yang berkualitas sehingga pasien dapat berminat datang kembali dan memberikan rekomendasi. Implikasi manajerial adalah manajemen RS Siloam Asri dapat melakukan langkah perbaikan pada bidang yang menimbulkan ketidakpuasan pasien, meningkatkan kualitas pelayanannya secara berkesinambungan melalui program kerja yang termonitor dengan baik, sehingga pasien akan terpenuhi kepuasannya dan menjadi pelanggan yang loyal.

Kata kunci : kualitas pelayanan, kepuasan pasien, minat memanfaatkan kembali

Pendahuluan

Kepuasan pasien merupakan faktor sukses pemasaran layanan kesehatan dan indikator penting kualitas perawatan kesehatan. Kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa seorang pasien, setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.(Kotler dan Keller, 2012). Tingkat kepuasan pasien RS Siloam Asri selama 3 tahun rata-rata baru mencapai 79,1 %. ini ini masih belum mencapai standar yang ditetapkan oleh Siloam Hospitals Group, yaitu 85%. Kepuasan memiliki beragam dimensi dan cara pengukurannya. Para peneliti dan penasehat kesehatan mengidentifikasi enam dimensi mendasar yaitu :perawatan medis dan informasi; makanan dan fasilitas fisik; lingkungan non tangible, jumlah makanan; asuhan keperawatan dan kunjungan (Batchelor 1994). Dimensi kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan.

Terdapat banyak metode atau model pengukuran kualitas jasa. Model kualitas jasa paling popular saat ini adalah model SERVQUAL (Service Quality) yang dikembangkan oleh Parasurman, Zeithaml dan Berry (1988), yang memiliki lima dimensi, yaitu : 1) Reliability (Kehandalan), 2) Responsiveness (Daya Tanggap), 3) Assurance (Jaminan), 4) Emphaty (Empati), 5) Tangibles (Bukti Langsung). Kualitas jasa yang baik akan meningkatkan minat untuk menggunakan layanan jasa kembali.

Minat menggunakan kembali suatu layanan jasa dan kesediaan pasien merekomendasikan akan layanan jasa kesehatan dapat dikaji melalui Teori Perilaku Yang Direncanakan (Theory of Planned Behavior (TPB). Menurut Yi dan Suna, repurchase behavior dapat diukur melalui dua indikator : a) *Repeat purchase intention* : pembelian yang dilakukan dalam intensitas yang berulang. b)*Repurchase probability* : suatu kemungkinan terjadinya pembelian kembali.

Rekomendasi dari mulut ke mulut merupakan salah satu faktor penting yang berpengaruh terhadap keputusan seseorang dalam membeli suatu produk. Bentuk dari komunikasi dari mulut ke mulut yang disampaikan oleh orang yang puas ini dapat berbentuk a) rekomendasi kepada calon konsumen lain, b) dorongan kepada rekan untuk melakukan bisnis dengan penyedia dimana konsumen puas dan c). mengatakan hal – hal yang baik tentang penyedia jasa dimana mereka puas (Zeithmal,1996).

Hasil pengukuran tentang pelayanan di RS Siloam Asri tahun 2016 menunjukkan jawaban yang kurang / *poor* adalah sebagai berikut :pelayanan saat pasien memasuki rumah sakit : 0,53%, pelayanan pendaftaran : 6%, pelayanan dokter umum dan dokter spesialis : 0.2%, pelayanan keperawatan : 0,5%, fasilitas dan kebersihan kamar rawat : 2.6%, pelayanan gizi : 1.8% dan pelayanan kasir : 2.4%. Nilai *poor* ini

menunjukkan bahwa pasien masih memberikan penilaian yang kurang terhadap pelayanan RS Siloam Asri di beberapa bidang.

Motivasi untuk melakukan penelitian ini adalah; *Pertama*, RS Siloam Asri dipilih karena RS Siloam Asri merupakan rumah sakit yang diakuisisi oleh Siloam Group pada tahun 2015, dan terus dilakukan proses perubahan dan pengembangan, baik dari sisi manajemen, pelayanan dan fasilitas. *Kedua,* Kepuasan pasien merupakan asset yang berharga bagi bisnis rumah sakit sehingga RS harus menciptakan dan mengelola suatu system untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya. *Ketiga,* Minat untuk memanfaatkan kembali layanan kesehatan merupakan hal penting bagi pasien dan rumah sakit. Pasien akan mendapatkan layanan kesehatan yang berkelanjutan sehingga mendapatkan jaminan keselamatan dan kesembuhan, dan rumah sakit akan mendapatkan pelanggan yang loyal. *Keempat,* Rekomendasi adalah nilai (value) yang diperoleh pasien dalam bentuk manfaat dari pelayanan kesehatan yang diterima sehingga pasien harus mendiseminasikan proses ini untuk memperoleh pengakuan.

Tujuan penelitian ini adalah memperoleh bukti empiris pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dan implikasinya terhadap kesediaan pasien untuk memanfaatkan kembali dan merekomendasikan jasa RS Siloam Asri**.**

Kontribusi penelitian ini adalah memberikan informasi untuk manajamen RS Siloam Asri agar dapat melakukan perbaikan pada faktor penyebab kekurangan pelayanan dan untuk penyusunan kebijakan, strategi dan pengembangan manajemen pelayanannya. Bagi teori, diharapkan dapat memberikan tambahan wacana ilmiah mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi minat untuk menggunakan kembali jasa rumah sakit.

Teori Perilaku Yang Direncanakan *(Theory of Planned Behaviour)*

Teori Perilaku Yang Direncanakan / Theory of Planned Behavior (TPB), yaitu teori yang menghubungkan keyakinan dan perilaku seseorang. Dalam TPB disebutkan bahwa niat ditentukan oleh tiga variabel, yaitu: a) Attitude (Sikap) : merupakan suatu faktor dalam diri seseorang yang dipelajari untuk memberikan respon positif atau negatif pada penilaian terhadap sesuatu yang diberikan. b) Subjective Norm (Norma Subjektif) merupakan persepsi seseorang tentang pemikiran orang lain yang akan mendukung atau tidak mendukungnya dalam melakukan sesuatu. c) Perceived Behavioral Control (Kontrol Perilaku) : adalah persepsi kemudahan atau kesulitan dalam melakukan suatu perilaku.(Icek Ajzen, 1985). Perilaku pasien untuk menggunakan kembali jasa pelayanan kesehatan dan memberikan rekomendasi, tentunya dipengaruhi oleh ke 3 faktor tersebut, yaitu sikap, norma subyektif dan kontrol perilaku. Apabila pasien memiliki sikap /respon positif terhadap pelayanan yang diterima, didukung oleh adanya pemikiran orang lain yang sama dengan dirinya serta adanya persepsi pasien akan kemudahan melakukan perilaku tersebut, maka pasien akan memberikan rekomendasi dan menggunakan kembali jasa pelayanan kesehatan di suatu instansi kesehatan.

Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien merupakan aset yang sangat berharga. Pasien yang puas terhadap pelayanan sebuah rumah sakit cenderung untuk menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali di kemudian hari, akan tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Tingkat kepuasan pasien adalah *add value* bagi dokter, paramedis, perusahaan farmasi, pemasok alat-alat kesehatan, termasuk pimpinan institusi penyedia jasa kesehatan. Kesulitan dalam menentukan definisi

kepuasan pasien adalah karena multi dimensinya (Batchelor 1994). Hall dan Dornan mengidentifikasi dimensi kepuasan pasien sebagai berikut: kepuasan, akses, biaya, kualitas keseluruhan, kemanusiaan secara keseluruhan, kompetensi, informatika, prosedur birokrasi, fasilitas fisik, penanganan masalah psikososial, kesinambungan perawatan dan hasil perawatan. Para peneliti dan penasehat kesehatan mengidentifikasi enam dimensi mendasar yaitu :perawatan medis dan informasi; makanan dan fasilitas fisik; lingkungan *non tangible*, jumlah makanan; asuhan keperawatan dan kunjungan (Batchelor 1994). Menurut Kotler & Keller (2012) pengertian kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil sebuah produk dan harapan-harapannya. Kepuasan pasien adalah tanggapan pasien terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan pasien sebelum menerima jasa pelayanan dengan sesudah menerima jasa layanan.

Kualitas Pelayanan

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Menurut Tjiptono (2014), kualitas produk / jasa, berkontribusi besar pada kepuasan pelanggan, retensi pelanggan, komunikasi gethok tular *(word of mouth communication),* pembelian ulang loyalitas pelanggan, pangsa pasar dan profitabilitas. Pada penelitian awalnya Parasuraman, et al (1985) mengidentifikasi 10 (sepuluh) dimensi pokok yakni : reliabilitas, daya tanggap, kompetensi, akses, kesopanan, komunikasi, kredibilitas, keamanan, kemampuan memahami pelanggan dan bukti fisik. Namun pada penelitian berikutnya ke 3 pakar ini (Parasuraman et al, 1988) menyempurnakan dan merangkum 10 dimensi tersebut kompetensi, kesopanan, kredibilitas dan keamanan disatukan mejadi jaminan (assurance), sedangkan akses, komunikasi dan kemampuan memahami pelanggan dikategorikan sebagai empati (emphaty). Dengan demikian, terdapat 5 dimensi utama yaitu :

1. Reliabilitas (*reliability*) : kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan
2. Daya Tanggap (*Responsiveness*) : keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap
3. Jaminan (*Assurance*) : mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya, yang dimiliki oleh para staf; bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan
4. Empati (*Empathy*) : Meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan
5. Bukti Fisik (*Tangibles*) : meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi

Minat Memanfaatkan Ulang

Minat pembelian kembali suatu produk atau memanfaatkan ulang suatu jasa (Repurchase Intention/ Repurchase Behavior) dapat ditelaah melalui teori perilaku. Sebelum terjadinya suatu perilaku, ada hal yang menjadi prediktor utama dalam menentukan perilaku, yaitu intensi. Intensi juga merupakan sebuah rencana sebelum melakukan sesuatu. Menurut teori Yi dan Suna (2004) *repurchase behavior* dapat diukur melalui dua indikator yaitu :

a. *Repeat purchase intention :* adalah pembelian yang dilakukan dalam intensitas yang berulang.
b. *Repurchase probability :* adalah suatu kemungkinan terjadinya pembelian kembali.

Perilaku seseorang menggunakan kembali suatu jasa atau membeli suatu produk sering merupakan penggambaran dari loyaltas pelanggan. Perilaku pembelian kembali dan rekomendasi digunakan sebagai ukuran loyalitas pelanggan dalam penelitian layanan (Cronin et al., 2000; Durvasula et al., 2004).

Kesediaan Merekomendasikan

Tingkat kepuasan yang meningkat cenderung mengarah pada tingkat perilaku loyalitas yang lebih tinggi, sering diukur melalui niat untuk kembali dan niat untuk merekomendasikan (Christopher, Payne dan Ballantyne, 1991). Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya (Boulding et al., 1993; Fornell, 1992), dihipotesiskan bahwa kepuasan berkaitan dengan loyalitas konsumen, dinyatakan sebagai niat untuk kembali dan niat untuk merekomendasikan. Menyediakan produk atau jasa yang dapat memuaskan dan memenuhi harapan pelanggan merupakan kunci sukses sebuah organisasi / perusahaan.Tidak hanya sekedar memuaskan pelanggan, namun perlu upaya lebih agar pelanggan juga loyal, bersedia menjalin relasi dalam waktu jangka panjang dengan organisasi / perusahaan, dan bersedia memberikan rekomendasi dalam bentuk *positif word of mouth*. *Word Of Mouth* dideskripsikan secara singkat oleh Arndt (1967, hal 3) sebagai " komunikasi lisan antara penerima dan komunikator yang dirasakan oleh penerima sebagai non-komersial, mengenai merek, produk atau layanan". Bentuk dari komunikasi dari mulut ke mulut yang disampaikan oleh orang yang puas ini bisa berbentuk rekomendasi kepada calon konsumen lain, dorongan kepada rekan untuk melakukan bisnis dengan penyedia dimana konsumen puas dan mengatakan hal – hal yang baik tentang penyedia jasa dimana mereka puas (Zeithmal,1996).

Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien

Fisk dkk. (1990) menyatakan bahwa kenyamanan dan loyalitas pasien adalah dasar untuk mendapatkan kepuasan pada layanan kesehatan dibandingkan faktor lain seperti dokter, pembayar pihak ketiga, dan keluarga. Mereka mendukung teori bahwa "model kepuasan klasik adalah ketika pelayanan diberikan memenuhi harapan konsumen" Baker dan Taylor (1997) meneliti kepuasan pasien dan kualitas layanan terhadap penentuan penggunaan jasa layanan kesehatan di waktu berikutnya, mungkin relative berbeda dibandingkan dengan layanan jasa lainnya. Studi sebelumnya memberikan replikasi temuan Taylor and Baker (1994) bahwa, tampaknya tidak seperti layanan jasa lainnya, kepuasan pasien tampaknya tidak memoderasi hubungan dengan niat pembelian akan jasa layanan rumah sakit. Mariamah (2012) menemukan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara persepsi akan kualitas pelayanan, pada dimensi daya tanggap (responsiveness) (variabel dominan), jaminan (assurance) dan bukti langsung (tangibles) terhadap kepuasan pasien.

Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Kembali

IGA Trimurthy (2008) menemukan bahwa terdapat hubungan antara persepsi akan kualitas pelayanan terhadap minat pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan Puskesmas Pandanaran Semarang. Rust dan Oliver (1994) menyatakan bahwa isu-isu yang berkaitan dengan interaksi antara kualitas layanan, kepuasan pelanggan, dan nilai dalam pembentukan niat konsumen dan perilaku selanjutnya merupakan beberapa pertanyaan penelitian yang paling menarik yang dihadapi manajer layanan saat ini. Hal ini nampak terutama bagi manajer layanan kesehatan karena banyaknya bukti menunjukkan bahwa organisasi layanan kesehatan yang memberikan tingkat kualitas perawatan dan kepuasan pasien yang lebih tinggi memegang keunggulan kompetitif di pasar layanan kesehatan dinamis saat ini.

Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Rekomendasi

Reidenbach dan Sandifer-Smallwood (1990) meneliti tiga model hubungan antara kepuasan pasien, kualitas layanan, dan kemauan untuk merekomendasikan fasilitas pelayanan kepada orang lain. Para penulis ini menemukan bahwa dimensi yang mereka sebut "kepercayaan pasien" memiliki dampak signifikan dan impact terhadap tingkat kepuasan pasien mereka.

Hubungan Kepuasan Pasien Terhadap Minat Beli Kembali

Kepuasan memiliki hubungan positif dengan niat membeli dan loyalitas pelanggan. Heskett, Sasser dan Schlesinger (1997) menemukan bahwa responden yang melaporkan tingkat kepuasan sangat tinggi cenderung menerjemahkan maksud mereka ke dalam perilaku aktual seperti loyalitas, daripada mereka yang hanya melaporkan kepuasan semata. Kesetiaan secara tradisional diukur melalui perilaku seperti pembelian berulang, niat untuk membeli kembali atau advokasi sebuah produk. Pelanggan yang sangat puas juga cenderung berniat membeli kembali produk perusahaan daripada mereka yang hanya puas.

Hubungan Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien, Minat Beli Dan Rekomendasi

Reidenbach dan Sandifer-Smallwood (1990) meneliti tiga model hubungan antara kepuasan pasien, kualitas layanan, dan kemauan untuk merekomendasikan fasilitas pelayanan kepada orang lain. Para penulis ini menemukan bahwa dimensi yang mereka sebut "kepercayaan pasien" memiliki dampak signifikan dan *impact* terhadap tingkat kepuasan pasien mereka. SB Handayani & Setia Iriyanto (2009) menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien & kepuasan pasien berpengaruh terhadap minat beli pasien rawat inap, namun tidak demikian dengan pengaruh tarif terhadap kepuasan pasien rawat inap.

Dari penjabaran deskripsi konseptual di atas, maka disusun pengembangan hipotesis sebagai berikut :

H1: Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien RS Siloam Asri, minat memanfaatkan kembali layanan RS Siloam Asri dan kesediaan pasien merekomendasikan RS Siloam Asri secara simultan.

H2: Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien RS Siloam Asri

H3: Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap minat memanfaatkan kembali layanan RS Siloam Asri

H4: Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kesediaan pasien merekomendasikan RS Siloam Asri

H5: Terdapat pengaruh antara kepuasan pasien terhadap minat memanfaatkan kembali layanan RS Siloam Asri

H6: Terdapat pengaruh antara kepuasan pasien terhadap kesediaan pasien merekomendasikan RS Siloam Asri

H7: Terdapat pengaruh antara minat memanfaatkan kembali layanan RS Siloam Asri terhadap kesediaan pasien merekomendasikan RS Siloam Asri

Metode Penelitian

Desain riset yang digunakan dalam penelitian ini adalah Penelitian Sebab Akibat atau Causal. Metode pengumpulan data adalah kuesioner dan studi pustaka. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan jenis data adalah data kualitaif yang dikuantitatifkan. Obyek penelitian adalah pasien rawat inap RS Siloam Asri, dengan unit analisisnya individu pasien. Analisis data menggunakan *Structural Equation Modelling* (SEM).

Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap di RS Siloam Asri dengan jumlah kurang lebih 250 pasien per bulan. Besar ukuran sampel menurut Hair *et al.* (2007) adalah 5 – 10 x jumlah indikator atau dengan estimasi *maximum likelohood estimation* (MLE) diantara 100 - 200. Besar sampel diperoleh hasil 160. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode proportionate stratified random sampling.

Definisi Operasional

Kualitas Pelayanan (X)

Kualitas pelayanan dalam penelitian ini adalah persepsi pasien akan

pelayanan di RS Siloam Asri, yang diharapkan dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pasien rawat inap. Indikator yang digunakan untuk persepsi kualitas pelayanan diambil dari instrumen yang dikembangkan Parasuraman et al (1988) sebagai berikut :

1. Tangibles: Kondisi fasilitas rumah sakit (Bangunan, Lingkungan, Peralatan dan Penampilan staf)
2. Empathy : Perhatian Petugas (kesungguhan , perhatian staf yang tulus kepada pasien, mendengarkan keluhan, memberikan solusi, sopan dan ramah)
3. Reliability / Kehandalan :kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan (akurat, teliti sesuai prosedur , tepat waktu, bersikap simpatik, keakuratan administrasi)
4. Responsiveness / Daya tanggap : Kesigapan petugas (cepat dan tepat dalam menanggapi permintaan, membantu kesulitan, melakukan tindakan dan memberikan informasi dengan jelas dan mudah dimengerti
5. Assurance / Kepastian : Keyakinan pasien atas pelayanan yang diberikan (kemampuan dan pengetahuan yang memadai, sikap menyakinkan sehingga pasien merasa aman,komunikasi yang baik dan menghargai pasien dan adanya catatan medis pasien)

Skala yang digunakan adalah skala interval dengan menggunakan likert, yaitu dengan nilai terendah 1 adalah sangat tidak setuju, nilai 2 adalah tidak setuju, nilai 3 kurang setuju, nilai 4 adalah setuju, dan nilai tertinggi 5 adalah sangat setuju.

Kepuasan Pasien (Z1)

Kepuasan pasien adalah afeksi perasaan puas yang dirasakan oleh pasien rawat inap pada RS Siloam Asri.Indikator yang digunakan untuk kepuasan pasien diambil dari instrument kuesioner kepuasan pasien Siloam Hospitals Group tahun 2016, dimana Siloam Hospitals Group mengadopsi pendapat Batchelor (1994) yang mengidentifikasi dimensi mendasar kepuasan pasien berupa : perawatan medis dan informasi; makanan dan fasilitas fisik; lingkungan *non tangible*, jumlah makanan; asuhan keperawatan dan kunjungan. Indikator dikembangkan sebagai berikut:

1. Pelayanan saat pasien memasuki rumah sakit
2. Pelayanan pendaftaran
3. Pelayanan dokter
4. Pelayanan keperawatan
5. Fasilitas kamar rawat inap
6. Ketenangan dan kenyamanan kamar rawat inap
7. Pelayanan makanan
8. Kejelasan informasi
9. Waktu tunggu
10. Kesan keseluruhan

Skala yang digunakan adalah skala interval dengan menggunakan likert, yaitu dengan nilai terendah 1 adalah sangat tidak puas, nilai 2 adalah tidak puas, nilai 3 kurang puas, nilai 4 adalah puas, dan nilai tertinggi 5 adalah sangat puas.

Minat untuk menggunakan kembali jasa pelayanan kesehatan RS Siloam Asri (Z2)

Minat membeli kembali (repurchase intention) adalah perilaku dimana seseorang membuat keputusan kecenderungan untuk membeli, menyewakan, atau menggunakan layanan jasa yang sama di masa depan.

Indikator yang digunakan dari Yi dan Suna (2004) adalah adanya pembelian yang dilakukan dalam intensitas yang berulang, dan adanya suatu kemungkinan terjadinya pembelian kembali.

Skala yang digunakan adalah skala interval dengan menggunakan likert, yaitu dengan nilai terendah 1 adalah sangat tidak setuju, nilai 2 adalah tidak setuju, nilai 3 kurang setuju, nilai 4 adalah setuju, dan nilai tertinggi 5 adalah sangat setuju

Kesediaan merekomendasikan RS Siloam Asri (Y3)

Kesediaan pasien merekomendasikan dapat digambarkan melalui aktivitas Word Of Mouth yaiitu komunikasi lisan antara penerima dan komunikator yang dirasakan oleh penerima sebagai non-komersial, mengenai merk, produk atau layanan.

Indikator yang digunakan sesuai Zeithaml (1996) adalah: 1. Menceritakan hal positif, 2.Merekomendasikan kepada orang lain, 3. Mengajak dan membujuk konsumen lain.

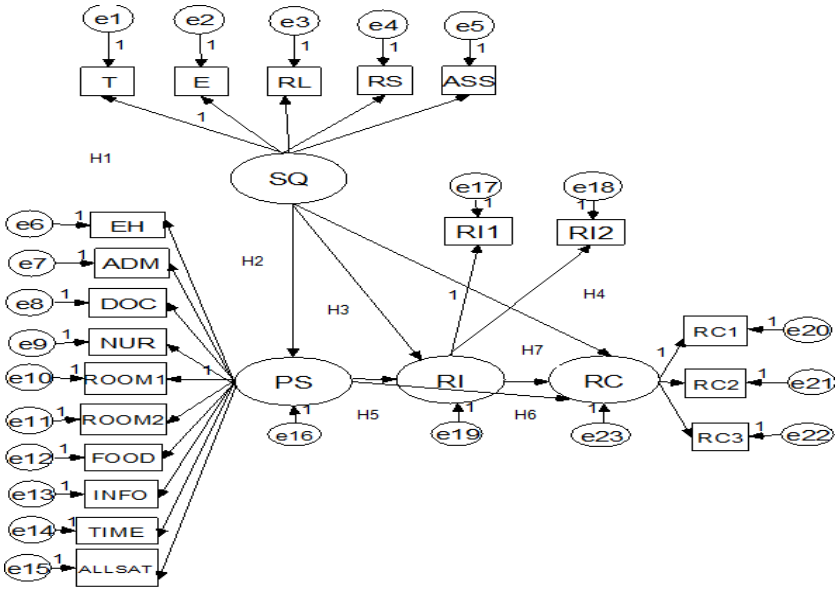
Skala yang digunakan adalah skala interval dengan menggunakan likert, yaitu dengan nilai terendah 1 adalah sangat tidak setuju, nilai 2 adalah tidak setuju, nilai 3 kurang setuju, nilai 4 adalah setuju, dan nilai tertinggi 5 adalah sangat setuju

Analisis Data

Uji instrumen yang digunakan adalah uji validitas, dan reliabilitas. Uji validitas menggunakan korelasi Product Moment , suatu uji validitas diterima bila nilai r >0,5 (Sugiyono,2004). Instrumen dikatakan reliabel bila hasil pengujian tersebut menunjukan alpha lebih dari 0,6. (Nunnaly, 1976). Uji kelayakan model dengan teknik SEM, dan uji hipotesis dengan uji regresi dengan nilai signifikansi < 0.05 agar hipotesis diterima. Analisa data menggunakan pengujian Structural Equation Models (SEM).

Model Penelitian

Model penelitian yang dikembangkan terdapat pada gambar 1.



Gambar 1
Model Penelitian

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Karakteristik Responden

Demografi analis efek terdapat pada Tabel 1 yang menunjukkan karakteristik terbesar pada: jenis kelamin perempuan; usia 25-50 tahun; pendidikan S1; jenis pekerjaan karyawan swasta.

Uji Reliabilitas dan Validitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan menghitung *cronbach alpha* dan dikatakan *reliable* bila memiliki nilai lebih dari 0,60 (Nunnally, 1978). Nilai *cronbach alpha* seluruh instrumen berkisar antara 0,651 sampai dengan 0,927 Sedangkan uji validitas menggunakan Pearson Product Moment Test pada tingkat signifikansi atau α = 0,05 nilai r > 0,5. Nilai r penelitian ini berkisar antara 0,548

sampai dengan 0,933. Hasil uji reliabilitas dan validitas terdapat pada Tabel 2.

Uji Kesesuaian Model (*Goodness-of-fit Test*)

Hasil uji *Goodness-of-fit Test* menunjukkan nilai *Chi-Squar,* RMSEA; GFI; AGFI ; CMIN/DF; TLI dan CFI yang diperoleh adalah 787,641; 0,031; 1,000; 0,579; 4,803; 1,000 dan 1,000. sehingga secara umum disimpulkan model penelitian ini diterima.

Pengujian Hipotesis

Hasil analisis dengan menggunakan program AMOS terdapat pada Tabel 1. Hasil ini menunjukkan ada pengaruh antar variabel dari H_1, H2, H3, H4, H5 dan H7. dengan memberikan nilai signifikansi (p) dibawah 0.05, sehingga hipotesis yang diuji secara siginifikan dapat diterima. Sedangkan H6 ditolak, karena memiliki nilai signifikansi (p) diatas 0.05.

Tabel 1
Hasil Uji Hipotesis

VARIABEL	Estimate	S.E.	C.R.	P Label	Hipotesa	Hasil
PS<--SQ	2.224	0.4620	4.8100	0.0000	H2	Diterima
RI<--SQ	0,5090	0.2500	2.0320	0.0420	H3	Diterima
RC<--SQ	0.4530	0.1940	2.3380	0.0190	H4	Diterima
RI<--PS	0.4030	0.0770	5.2190	0.0000	H5	Diterima
RC<--PS	-0,0550	0.0660	-0.8360	0.4030	H6	Ditolak
RC<--RI	0.7830	0.0960	8.1240	0.0000	H7	Diterima

Pembahasan

Hipotesis 1 : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan pasien RS Siloam Asri, minat memanfaatkan kembali layanan RS Siloam Asri dan kesediaan pasien merekomendasikan RS Siloam Asri.

Dari uji Chi Square di atas diperoleh hasil CS hitung sebesar 787.641, hasil CS hitung ini lebih besar dari CS tabel : 1.976. Ini menunjukkan hipotesis 1 (H1) bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien RS Siloam Asri, minat memanfaatkan kembali layanan RS Siloam Asri dan kesediaan pasien merekomendasikan RS Siloam Asri, diterima.

Hal tersebut diatas ditunjukkan oleh pasien menyikapi dengan baik pada dimensi *tangibles, empathy, reliability, dimensi responsiveness* dan *assurance*. Dengan adanya persepsi yang baik pada indikator kualitas pelayanan tersebut diatas telah memberikan pengaruh kepada kepuasan kepada pasien, terutama di 3 indikator kepuasan yang memiliki prosentase tertinggi, yaitu kepuasan akan layanan dokter, layanan perawat dan layanan petugas keamanan di pintu masuk RS Siloam Asri, dan menimbulkan loyalitas pasien yang ditandai dengan minat untuk memanfaatkan kembali dan kesediaan memberikan rekomendasi.

McAlexander, Kaldenberg dan Koenig (1994) menemukan niat pembelian dipengaruhi oleh kepuasan pasien dan penilaian pasien terhadap kualitas layanan secara keseluruhan, dan juga menyatakan bahwa kepuasan memiliki hubungan positif dengan niat membeli dan loyalitas pelanggan. SB Handayani & Setia Iriyanto (2009) dalam penelitiannya juga menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien & kepuasan pasien berpengaruh terhadap minat beli pasien rawat inap. Reidenbach dan Sandifer-Smallwood (1990) meneliti tiga model hubungan antara kepuasan pasien, kualitas layanan, dan kemauan untuk merekomendasikan fasilitas pelayanan kepada orang lain. Para penulis ini menemukan bahwa dimensi yang mereka sebut "kepercayaan pasien" memiliki dampak signifikan dan impact terhadap tingkat kepuasan pasien mereka.

Hasil uji hipotesis 1 ini konsisten dengan hasil penelitian, McAlexander, et al (1994), SB Handayani (2009) dan Reidenbach (1990).

Hipotesis 2 : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien RS Siloam Asri

Berdasarkan hasil uji hipotesis 2 (H2), diperoleh nilai CR = 4.810 dengan angka signifikansi p = 0,000 (α < 0,05). Dengan demikian hipotesis terdapat pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien RS Siloam Asri, diterima.

Hal tersebut diatas ditunjukkan oleh pasien menyikapi dengan baik pada dimensi tangibles, empathy, reliability, dimensi responsiveness dan assurance,

Dengan adanya persepsi yang baik pada indikator kualitas pelayanan tersebut diatas telah memberikan pengaruh kepada kepuasan kepada pasien, terutama di 3 indikator kepuasan yang memiliki prosentase tertinggi, yaitu kepuasan akan layanan dokter, layanan perawat dan layanan petugas keamanan di pintu masuk RS Siloam Asri

Fisk et al..(1990) menyatakan bahwa kenyamanan dan loyalitas pasien adalah dasar untuk mendapatkan kepuasan pada layanan kesehatan. Mereka mendukung teori bahwa "model kepuasan klasik adalah ketika pelayanan diberikan memenuhi harapan konsumen". Vinagre et al (2008), menemukan bukti empiris pengaruh emosi pasien dan kualitas layanan terhadap kepuasan layanan kesehatan. Mariamah (2012) dalam penelitiannya menemukan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara daya tanggap (responsiveness) (variabel dominan), jaminan (assurance) dan bukti langsung (tangibles) terhadap kepuasan pasien Rawat Jalan Haemodialisa Peserta Askes Sosial di RSUD Dr.Pirngadi Medan.

Hasil uji hipotesis 2 ini konsisten dengan hasil penelitian Fisk et al (1990), Vinagre et al (2008) dan Mariamah (2012).

Hipotesis 3 : Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap minat memanfaatkan kembali layanan RS Siloam Asri

Berdasarkan hasi uil hipotesis 3 (H3), diperoleh, nilai CR = 2.032 dengan angka signifikansi p = 0,042 (α < 0,05). Dengan demikian hipotesis terdapat pengaruh positifkualitas pelayanan terhadap minat memanfaatkan kembali layanan RS Siloam Asri, diterima.

Hal tersebut diatas ditunjukkan oleh pasien menyikapi dengan baik pada dimensi tangibles, empathy, reliability, dimensi responsiveness dan assurance, Dengan adanya persepsi yang baik pada indikator kualitas pelayanan tersebut diatas telah memberikan pengaruh positif kepada minat pasien untuk memanfaatkan kembali layanan RS Siloam Asri jika memerlukannya di waktu mendatang.

McAlexander, Kaldenberg dan Koenig (1994) menemukan niat pembelian dipengaruhi oleh kepuasan pasien dan penilaian pasien terhadap kualitas layanan secara keseluruhan, dan juga menyatakan bahwa kepuasan memiliki hubungan positif dengan niat membeli dan loyalitas pelanggan. Seoyoung Lee dan Eun-Kyung Kim (2017), menyatakan bahwa responsivitas kualitas pelayanan medis menjadi faktor yang berpengaruh pada niat kembali pasien. IGA Trimurthy (2008) menemukan bahwa terdapat hubungan antara persepsi akan kualitas pelayanan terhadap minat pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan Puskesmas Pandanaran Semarang.

Hasil uji hipotesis 3 ini konsisten dengan hasil penelitian McAlexander et al, (1994), Lee et al (2017) dan Trimurthy (2008).

Hipotesis 4 : Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kesediaan pasien merekomendasikan RS Siloam Asri

Berdasarkan hasi uil hipotesis 4 (H4), diperoleh nilai CR = 2.338, dengan angka signifikansi p = 0,019 (α

< 0,05). Dengan demikian hipotesis terdapat pengaruhpositif kualitas pelayanan terhadap kesediaan pasien merekomendasikan RS Siloam Asri, diterima.

Hal tersebut diatas ditunjukkan oleh pasien menyikapi dengan baik pada dimensi tangibles, empathy, reliability, dimensi responsiveness dan assurance. Dengan adanya persepsi yang baik pada indikator kualitas pelayanan tersebut diatas telah memberikan pengaruh timbulnya kesediaan pasien untuk merekomendasikan RS Siloam Asri ke orang lain.

Penelitian Jillian C. Sweeney, Geoffrey N. Soutar and Tim Mazzarol (2005) menemukan Word Of Mouth positif lebih kognitif, lebih fokus dan lebih dekat hubungannya dengan opini kualitas layanan, yang dapat diartikan bahwa word of mouth positif akan timbul jika kualitas pelayanannya baik.

Hasil uji hipotesis 4 ini konsisten dengan hasil penelitian Jillian et al (2005).

Hipotesis 5 :Terdapat pengaruh antara kepuasan pasien terhadap minat memanfaatkan kembali layanan RS Siloam Asri

Berdasarkan hasi uil hipotesis 5 (H5), diperoleh, nilai CR = 5.219, dengan angka signifikansi p = 0,000 (α < 0,05). Dengan demikian hipotesis terdapat pengaruh positif kepuasan pasien terhadap minat memanfaatkan kembali layanan RS Siloam Asri, diterima.

Hal tersebut ditunjukkan oleh pasien menyatakan kepuasannya pada layanan petugas keamanan saat di pintu masuk RS Siloam Asri, layanan petugas pendaftaran rawat inap, layanan dokter, layanan perawat, fasilitas kamar rawat inap, ketenangan dan kenyamanan kamar, layanan makanan, waktu tunggu layanan, informasi yang diberikan petugas dan layanan keseluruhan. Dengan adanya rasa puas yang tinggi, menimbulkan minat pasien untuk memanfaatkan kembali layanan RS Siloam Asri.

Menurut Heskett, Sasser dan Schlesinger (1997) responden yang melaporkan tingkat kepuasan sangat tinggi cenderung menerjemahkan maksud mereka ke dalam perilaku aktual seperti loyalitas, daripada mereka yang hanya melaporkan kepuasan semata. Kesetiaan secara tradisional diukur melalui perilaku seperti pembelian berulang, niat untuk membeli kembali atau advokasi sebuah produk. McAlexander et al (1994) juga menyatakan bahwa niat pembelian dipengaruhi oleh kepuasan pasien dan penilaian pasien terhadap kualitas layanan secara keseluruhan. John (1992) menganggap ada pengaruh kepuasan pasien dalam pengembangan niat beli pasien. Perez Rafael Curras dan Garcia Isabel Sanchez (2015) menyatakan bahwa perilaku pasca pembelian, pada perusahaan maskapai berbiaya rendah, niat membeli kembali pelanggan dan rekomendasi dari mulut ke mulut (WOM) terutama dipicu oleh kepuasan

Hasil uji hipotesis 5 ini konsisten dengan hasil penelitian Heskett et al (1997), McAlexander et al (1994) , John (1992), dan Curras et al (2015)

Hipotesis 6 : Terdapat pengaruh antara kepuasan pasien terhadap kesediaan pasien merekomendasikan RS Siloam Asri

Berdasarkan hasi uil hipotesis 6 (H6), diperoleh nilai CR = - 0.836 dengan angka signifikansip = 0,403 (α > 0,05). Dengan demikian hipotesis terdapat pengaruh kepuasan pasien terhadap kesediaan pasien merekomendasikan RS Siloam Asri, ditolak.

Analisa dari uji hipotesis ini adalah meskipun 81 % pasien merasa puas akan layanan RS Siloam Asri, namun pasien tidak selalu bersedia merekomendasikan RS Siloam Asri. Dari hasil uji deskriptif ditemukan adanya angka ketidakpuasan sebesar 3,1 % dan 11,9 % responden kurang setuju jika harus membujuk atau mengajak prang lain berobat ke RS Siloam Asri. Hal ini yang menyebabkan adanya nilai rata-

rata sebesar 4,4 % responden yang tidak bersedia merekomendasikan RS Siloam Asri ke orang lain,meskipun secara simultan ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, minta memanfaatkan kembali dan kesediaan merekomendasikan RS Siloam Asri. Beberapa pendapat yang peneliti himpun, responden menyatakan kurang setuju jika diminta membujuk atau mengajak orang lain untuk beribat ke RS Siloam Asri, apalagi di era JKN ini. Adanya pembagian wilayah cakupan layanan JKN dan tidak semua layanan kesehatan yang ditanggung oleh JKN atau diperlukan pasien dapat dilayani di RS Siloam Asri, maka responden menyatakn kurang setuju bila harus membujuk atau mengajak orang lain . Indikator *word of mouth* ke 3 : akan membujuk atau mengajak orang lain untuk meggunakan jasa/membeli produk, perlu menjadi bahan pertimbangan jika akan digunakan pada penelitian layanan jasa rumah sakit.berikutnya

Pelanggan yang puas cenderung lebih loyal dan berpotensi menyebarluaskan pengalaman positifnya kepada orang lain. Perusahaan yang gagal memuaskan pelanggannya akan menghadapi masalah yang dikarenakan dampak *negative word-of- mouth*. Menurut Kotler & Keller (2012), umumnya pelanggan yang tidak puas akan menyampaikan pengalaman buruknya kepada 11 orang lain.

Merujuk pada penelitian Heskett, Sasser dan Schlesinger (1997) yang menemukan bahwa responden yang melaporkan tingkat kepuasan sangat tinggi cenderung menerjemahkan maksud mereka ke dalam perilaku aktual seperti loyalitas, daripada mereka yang hanya melaporkan kepuasan semata dimana kesetiaan secara tradisional diukur melalui perilaku seperti pembelian berulang, niat untuk membeli kembali atau advokasi sebuah produk. Dengan melihat responden yang sangat puas 25 %, puas 56 % dan cukup puas 17 %, dimana angka cukup puas merupakan pendapat yang mengambang, sehingga yang berminat merekomendasikan adalah yang benar-benar memberikan pendapat sangat puas dan puas akan layanan RS Siloam Asri.

Hipotesis 7: Terdapat pengaruh antara minat memanfaatkan kembali layanan RS Siloam Asri terhadap kesediaan pasien merekomendasikan RS Siloam Asri.

Berdasarkan hasi uil hipotesis 7 (H7), diperoleh nilai CR = 8.124, dengan angka signifikansi p = 0,000 (α < 0,05). Dengan demikian hipotesis terdapat pengaruh positif minat memanfaatkan kembali layanan RS Siloam Asri terhadap kesediaan pasien merekomendasikan RS Siloam Asri, diterima.

Hal tersebut ditunjukkan oleh persetujuan pasien akan minat memanfaatkan kembali terdapat pada indikator berminat menggunakan jasa pelayanan RS Siloam Asri jika membutuhkan di waktu mendatang dan akan menjadikan RS Siloam Asri sebagai pilihan pertama jika membutuhkan jasa layanan kesehatan. Angka persetujuan yang tinggi ini, memberikan gambaran pasien sudah percaya dengan layanan RS Siloam Asri, yang kemudian mengakibatkan pasien bersedia untuk merekomendasikan RS Siloam Asri.

Menurut Cronin et al (2000) dan Durvasula et al (2004). Perilaku pembelian kembali dan rekomendasi digunakan sebagai ukuran loyalitas pelanggan dalam penelitian layanan. Perez Rafael Curras dan Garcia Isabel Sanchez (2015) menyatakan bahwa perilaku pasca pembelian, niat membeli kembali pelanggan dan rekomendasi dari mulut ke mulut (WOM) terutama dipicu oleh kepuasan. Komitmen memainkan peran yang lebih penting, memiliki efek signifikan pada niat membeli kembali dan bertindak sebagai prediktor utama rekomendasi WOM.

Hasil uji hipotesis 7 ini konsiten dengan hasil penelitian Cronin et al (2000), Durvasula et al (2004), dan Curras et al (1990).

Temuan Penelitian

Temuan penelitian menunjukkan bahwa pelayanan harus berpusat pada pasien, atau *patient oriented,* yaitu berusaha memenuhi kepuasan pasien dengan cara memperbaiki kualitas pelayanan secara berkesinambungan, sehingga RS Siloam Asri akan dibantu oleh loyalitas pasien. Pasien kembali berobat dan bersedia merekomendasikan RS Siloam Asri, maka pasien harus terpenuhi dulu kepuasannya, dan kepuasan akan timbul karena pasien telah memperoleh persepsi yang baik atas kualitas pelayanan. Agar dapat meningkatkan jumlah pasien dan pendapatan rumah sakit yang diperoleh dari tingginya kunjungan pasien lama dan adanya peningkatan pasien baru.

Kesimpulan

Dari penelitian ini diperoleh hasil 6 hipotesis diterima, dan 1 hipotesis ditolak. Hipotesis yang diterima : terdapat pengaruh kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan pasien RS Siloam Asri, minat memanfaatkan kembali layanan RS Siloam Asri dan kesediaan pasien merekomendasikan RS Siloam Asri. Secara parsial : terrdapat pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien RS Siloam Asri, terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat memanfaatkan kembali layanan RS Siloam Asri, terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kesediaan pasien merekomendasikan RS Siloam Asri, terdapat pengaruh kepuasan pasien terhadap minat memanfaatkan kembali layanan RS Siloam Asri, dan terdapat pengaruh minat memanfaatkan kembali layanan RS Siloam Asri terhadap kesediaan pasien merekomendasikan RS Siloam Asri. Hipotesis yang ditolak adalah terdapat pengaruh kepuasan pasien terhadap kesediaan pasien merekomendasikan RS Siloam Asri, sehingga dapat disimpulkan kepuasan pasien memiliki pengaruh negatif terhadap kesediaan pasien merekomendasikan RS Siloam Asri. Ditemukan pulabahwa variabel kepuasan pasien mampu mengantarkan pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap minat memanfaatkan kembali dan kesediaan merekomendasikan RS Siloam Asri.

Implikasi Manajerial

Bagi Manajemen RS Siloam Asri

Dengan penelitian ini diharapkan manajemen RS Siloam Asri dapat mengetahui faktor yang menyebabkan ketidakpuasan pasien, melakukan proses perbaikan secara terus menerus dan mengembangkan strategi agar kualitas dan kepuasan pasien dapat meningkat, sehingga dapat menjaring pasien baru lebih banyak dan mempertahankan loyalitas pasien.

Rencana kerja yang dapat diterapkan oleh manajemen RS Siloam Asri. Pertama*,* Proses renovasi ruangan dilakukan sesuai jadwal pelaksanaan, agar pasien dapat segera merasakan ketenangan dan kenyamanan selama masa perawatan. *Kedua,* Ahli Gizi Rumah Sakit harus melakukan pengawasan secara ketat terhadap mutu makanan yang disajikan, terutama cita rasa makanan dan melakukan pertemuan rutin dengan catering penyedia makanan pasien untuk dapat mendiskusikan kendala-kendala yang terjadi dalam pelayanan makanan pasien. *Ketiga,* Memberikan pelatihan kepada para staf, baik pelatihan untuk meningkatkan kemampuan, pengetahuan dan pelatihan service excellence. Jangka menengah. *Pertama* Mensosialisasikan secara terus menerus tentang *service excellence* kepada seluruh staf, mengimplementasikan setiap saat, tidak dijadikan program dengan jangka waktu tertentu, namun menjadi budaya sehari-hari dalam melayani pasien. Oleh karenanya diperlukan monitoring secara terus menerus dalam pelaksanaannya. *Kedua,* Memperbaiki sistem konfirmasi ke penjamin pembiayaan pasien (asuransi / perusahaan) pada pendaftaran rawat inap agar waktu tunggu pasien di counter pendaftaran lebih singkat. Program dapat dimulai

dengan melakukan pertemuan antara tim marketing RS Siloam Asri dengan para penjamin (asuransi / perusahaan) membahas mengenai proses konfirmasi yang sering memakan waktu cukup lama, mencari akar masalahnya dan mendiskusikan solusinya. **Bagi Pasien,** Apabila manajemen RS Siloam Asri telah memperbaiki kualitas pelayanannya, menerapkan standar pelayanan dan berusaha memenuhi kebutuhan pasien melebihi ekspektasi pasien, maka pasien akan memperoleh pelayanan kesehatan yang optimal, dan bermutu, terwujud angka kesembuhan pasien yang tinggi, dan akan tumbuh loyalitas pasien. **Bagi RS Siloam Asri,** Meskipun angka kepuasan pasien sudah cukup tinggi, yaitu sebesar 81% dan persepsi pasien akan kualitas pelayanan RS Siloam Asri juga baik namun masih adanya ketidakpuasan pasien akan ketenangan dan kenyamanan kamar rawat inap, layanan di bagian pendaftaran rawat inap , layanan makanan, waktu tunggu, fasilitas kamar rawat inap dan layanan petugas keamanan di pintu masuk. Oleh karena itu manajemen RS Siloam Asri perlu membenahi bagian yang masih menimbulkan ketidakpuasan tersebut, sebagai berikut :

- Ketidakpuasan akan ketenangan dan kenyamanan kamar rawat inap, disebabkan karena pada saat penelitian, RS Siloam Asri sedang melakukan renovasi kamar rawat inap secara bertahap, yang menyebabkan pasien merasa terganggu saat menjalani masa perawatannya. Meskipun pemberitahuan baik secara tertulis dan secara lisan kepada calon pasien yang akan masuk rawat inap telah dilakukan namun masih ada pasien yang komplain dan tidak dapat memakluminya
- Untuk layanan di bagian layanan pendaftaran rawat inap, perlu dilakukan pembenahan untuk sistem konfirmasi ke pihak penjamin pasien (asuransi atau perusahaan). Proses konfirmasi yang memakan waktu cukup lama ini, menyebabkan pasien menunggu lama untuk bisa massuk ke dalam kamar rawat inap , dan hal ini yang umumnya menjadi keluhan pasien. Apabila ada pasien yang sudah dijadwalkan untuk dilakukan tindakan di waktu yang telah disepakati, bagian pendaftaran rawat inap hendaknya telah melakukan konfirmasi ke penjamin sebelum pasien masuk, sehingga pasien tidak perlu menunggu lama di antrian pendaftaran rawat inap.
- Variasi dan rasa makanan yang umumnya menjadi keluhan pasien di bagian layanan makanan. Ahli gizi diharapkan dapat melakukan monitoring secara ketat terhadap rasa makanan yang disediakan oleh vendor penyedia makanan pasien (catering).
- Ketidak puasan akan waktu tunggu umumnya disampaikan pasien saat menunggu proses pendaftaran rawat inap. Sehingga saran yang kami sampaikan seperti pada bagian pendaftaran rawat inap
- Telah disadari oleh manajemen RS Siloam Asri akan fasilitas kamar rawat inap yang kurang memadai, sehingga adanya renovasi kamar rawat inap yang saat ini dilaksanakan dapat mengurangi angka ketidakpuasan pasien akan fasilitas kamar inap.
- Disarankan untuk diberikan pembekalan / training *service excellence* secara kontinue kepada petugas security yangberjaga di pintu masuk RS Siloam Asri, agar dapat memberikan pelayanan yang baik dan timbul kesan pertama yang baik pada pasien yang datang.
- Pernbenahan dan perbaikan faktor-faktor yang menimbulkan ketidakpuasan pasien akanmeningkatkan mutu pelayanan secara keseluruhan sehingga reputasi RS Siloam Asri khususnya dan Siloam Hospitals Group pada umumnya akan tetap terjaga.

Bagi Pengembangan Teori

- Dengan adanya hasil penelitian ini, dapat dikembangkan ilmu pengetahuan mengenai faktor-faktor

yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan, minat memanfaatkan kembali dan kesediaan memberi rekomendasi melakukan pengembangan ilmu pengetahuan pada Teori Perilaku Yang Direncanakan dengan membuat *novelty* pada variabel rekomendasi sehingga diharapkan memberikan tambahan wacana ilmiah mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi minat untuk menggunakan kembali jasa rumah sakit.

Daftar Pustaka

Ajzen, I. 1985. "From Intentions to Action: A Theory of Planned Behavior". http://people.umass.edu/aizen/tpb.html (diakses November 2017).

Anonim.Pengertian Intensi Membeli Kembali Definisi Aspek dan Faktor yang Mempengaruhi".http://www.landasanteori.com/2015/09/pengertian-intensi-membeli-kembali.html (diakses Oktober 2017).

Baker, Thomas and Steven A. Taylor. "Patient Satisfaction and Service Quality in the Formation of Customers' Future Purchase Intentions in Competitive Health Service Settings". Health Marketing Quarterly. 15(1), 1-15, 1997.

Batchelor, Claire, David J. Owens, Martin Read, and Michael Bloor. "Patient Satisfaction Studies: Methodology, Management, and Consumer Evaluation". International Journal of Health Care Quality Assurance. 7, 22-30, 1994.

Blery, Evangelia. "Factor Influencing Customers' Repurchase Intentions in the Greek Mobile Telephony Sector". Dissertation. Guildford: University of Surrey, 2003.

Chamchuntra, Sutticha and Wanno Fongsuwan. "Customer Repurchase Intention, Trust, and Customer Satisfaction Influecing Outsourced Employees at Kasikornbank Bank Public Company Limited (Thailand)". International Journal of Arts & Sciences. 7(3), 233-242, 2014.

Departemen Kesehatan RI. Indikator Kinerja Rumah Sakit. Jakarta, 2005.

Donabedian, A. "The Seven Pillars of Quality". https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/2241519 (diakses November 2017).

Gems, Emerald. *New Perspectives in Marketing by Word-of-Mouth.* UK: Emerald Group Publishing Limited, 2015.

Handayani, SB dan Setia Iriyanto. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tarif Terhadap Kepuasan Serta Implikasinya Terhadap Minat Beli Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang". http://ejurnal.stiedharmaputra-smg.ac.id/index.php/JEMA/article/viewFile/148/125 (diakses Oktober 2017).

Harrison, Paul and Robin Shaw. "Customer Satisfaction and Post-Purchase Intentions: An Exploratory Study of Museum Visitors". International Journal of Arts Management. 6(2), 2004.

Mariamah. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Haemodialisa Peserta Askes Nasional di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Pirngadi Medan Tahun 2012." Tesis, Universitas Sumatera Utara, 2012.

McAlexander, James H., Dennis O Kaldenberg, and Harold F. Koenig. "Service Quality Measurement: Examination of Dental Practice More Sheds More Light on The Relationship Between Service Quality, Satisfaction, and Purchase Intentions in a Health Care Setting". Journal of Health Care Marketing. 14(3), 1994.

Muhammad, Fayyaz. 2013. "Factors Affecting the Purchase Online Shopping Intention of Thai Customers in Bangkok: A Case Study of eBay.com". http://www.aulibrary.au.edu/multim1/ABAC_Pub/AU-GSB-e-Journal/v6-n1-5.pdf (diakses November 2017).

Muninjaya, Gde A.A. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan.* Jakarta: EGC, 2014.

Parasuraman, A., V.A Zeithaml, and L.L Berry. "SERVQUAL : A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality". Journal of Retailing, 64 (Spring), 12-40, 1988.

Rachman, Raniawati dan Totok Wahyu Abadi. "Komunikasi Word of Mouth dan Keputusan Pembelian Batik Bangkalan" dalam*Jurnal ASPIKOM.*3(2), 285-295*,* 2017.

Rajat, Gera. "Effects of Online Service Quality Dimensions on Satisfaction, Value, and Behavioral Putcomes". International Journal of Arts & Sciences. 4(12), 123-140, 2011.

Riadi, Muchlisin. "Pengertian, Cara Mengukur dan Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien". http://www.kajianpustaka.com/2016/07/pengertian-cara-mengukur-dan-faktor-yang-mempengaruhi-kepuasan-pasien.html (diakses Oktober 2017).

Sweeney, Jillian C., Geoffrey N Soutar, and Tim Mazzarol. "The Differences between Positive and Negative Word-of-Mouth- Emotion as A Differentiator?". http://www.cemi.com.au/sites/all/publications/3-Sweeney.pdf (diakses November 2017).

Trimurthy, IGA. "Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Pandanaran Kota Semarang." Tesis, Universitas Diponegoro, 2008.

Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan, Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset, 2014.

Varga, Anja, Jasmina Dlačić, and Maja Vujičić. "Repurchase Intentions in a Retail Store – Exploring the Impact of Colours". hrcak.srce.hr/file/196118 (diakses November 2017).

Wahyono, Budi. "Teori Perilaku yang Direncanakan (Theory of Planned Behavior)".http://www.pendidikanekonomi.com/2014/08/teori-perilaku-yang-direncanakan-theory.html (diakses Oktober 2017).

Wheatly, Edward. "Patient Expectations and Marketing Programming for OB/GYN Services". Health Marketing Quarterly. 14(3), 35-52, 1997.

Widyawati, Rahmatya. "Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan sehingga Tercipta *Word of Mouth* yang Positif pada Pelanggan Speedy di Semarang." Tesis, Universitas Diponegoro, 2010.

Yi, Y dan Suna, L. "What Influences the Relationship between Customer Satisfaction and Repurchase Intention? Investigating the Effects of Adjusted Expectations and Customer Loyalty". Psychology and Marketing. 21(5), 351-373, 2004.

Zeithaml, V.A. and M. J. Bitner. "Service Marketing" (international ed). Singapore The McGraw-Hills Companies Inc. 1996.

Zeithaml, V. A., L. L.Berry, and A.Parasuraman. "The Behavioral Consequences of Service Quality". Journal of Marketing 60 (2), 31-46, 1996