

## BAB IV

### PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Objek/Subyek Penelitian

##### 1. Sejarah Singkat RSUD Pandan Arang Boyolali

RSUD Pandan Arang Boyolali ialah satu dari sekian RS milik Pemkab Boyolali yang berbentuk RSU, diurus oleh Pemda Kabupaten dan termuat kedalam Rumah Sakit Kelas C. RS ini telah teregistrasi semenjak 01/02/2016 dengan Nomor Surat Izin 503/2490/30/2012 dan Tanggal Surat Izin 29/10/2012 dari DPRGR dengan Sifat Tetap, dan berlaku sampai 29 Oktober 2017. Setelah melangsungkan Metode Akreditasi Rumah Sakit seluruh Indonesia dengan proses Pentahapan III (16 Pelayanan) akhirnya ditetapkan status Lulus Akreditasi Rumah Sakit. RSUD ini beralamat di Jl. Kantil No. 14, Boyolali, Indonesia.

##### 2. Kamar Tidur Menurut Tipe Di RSUD Pandan Arang Boyolali

**Tabel 4.1**  
**Jumlah Kamar Tidur Menurut Tipe**  
**Di RSUD Pandan Arang Boyolali**

No	Tipe Kamar	Jumlah
1	VVIP	42 kamar
2	VIP	39 kamar
3	Kelas I	30 kamar
4	Kelas II	38 kamar
5	Kelas III	100 kamar

6	ICU	6 kamar
7	NICU	2 kamar
8	HCU	4 kamar
9	TT dI IGD	28 kamar
10	TT Bayi Baru Lahir	21 kamar
11	TT kamar Bersalin	11 kamar
12	TT Ruang Operasi	6 kamar
13	TT Ruang Isolasi	7 kamar

Sumber : RSUD Pandan Arang Boyolali

Tabel 4.1 terlihat bahwa ketersediaan prasarana tempat tidur untuk masing-masing kelas tersebut dia atas, hingga saat ini masih dirasakan cukup untuk menampung jumlah pasien rata-rata yang mengakses pelayanan di RSUD Pandan Arang Boyolali. Untuk masa yang akan datang penambahan prasarana tempat tidur maupun prasarana lainnya mutlak selalu dilakukan penambahan menyesuaikan kebutuhan yang meningkat.

### 3. Perincian Tipe pada RSUD Pandan Arang Boyolali

#### a. Perincian Tipe Dokter

**Tabel 4. 2**  
**Perincian Tipe Dokter**

No	Tipe Dokter	Jumlah
1	Dokter Umum	9 orang
2	Spesialis	21 orang
3	Dokter Gigi	3 orang
4	Spesialis Gigi	2 orang

Sumber : RSUD Pandan Arang Boyolali

Tabel 4.2 menunjukkan bahwa dokter umum pada RSUD Pandan Arang boyolali adalah 9 orang. Dokter spesialis sebanyak 21 orang. Dokter Gigi yaitu 3 orang dan dokter spesialis gigi sebanyak 2 orang.

b. Perincian Tipe Tenaga Dukung

**Tabel 4.3**  
**Perincian Tipe Tenaga Dukung**

No	Tipe Tenaga Dukung	Jumlah
1	Perawat	230 orang
2	Pegawai Khusus Terapi	9 orang
3	Teknis Medis	48 orang
4	Pegawai Khusus Bidan	28 orang
5	Pegawai Khusus Gizi	5 orang
6	Pegawai Khusus Kefarmasian	23 orang
7	Pegawai Khusus Kesehatan Masyarakat	2 orang
8	Pegawai Non Kesehatan	250 orang

Sumber : RSUD Pandan Arang Boyolali

Tabel 4.3 pada perincian tipe tenaga dukung menunjukkan bahwa perawat pada RSUD Pandan Arang boyolali sebanyak 230 orang. Pegawai khusus terapi 9 orang. Teknis medis 48 orang. Pegawai khusus bidan 28 orang. Pegawai khusus gizi 5 orang. Pegawai khusus kefarmasian 23 orang. Pegawai khusus kesehatan

masyarakat 2 orang dan pegawai non kesehatan sebanyak 250 orang.

#### 4. Karakteristik Responden

Data penelitian ini menggunakan data penelitian primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada pasien yang pernah atau sedang menjalani rawat inap di rumah sakit umum pandan arang boyolali. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner yang dilakukan, diperoleh data yang ditunjukkan pada tabel 4.4 yang menunjukkan secara ringkas mengenai jumlah sampel dan tingkat pengembalian kuesioner yang dijawab responden.

**Tabel 4.4**  
**Sampel dan Tingkat Pengembalian**

<b>Keterangan</b>	<b>Jumlah</b>
Total Penyebaran Kuesioner	108
Jumlah kuesioner yang tidak di isi lengkap (cacat)	8
Total kuesioner yang diolah	100

Sumber : Data Kuesioner Penelitian

Tabel 4.4 menunjukkan bahwa dari 108 kuesioner yang disebarkan kepada responden jumlah kuesioner yang tidak di isi lengkap atau cacat sebesar 8 eksemplar. Kuesioner yang dapat diolah dalam penelitian ini sejumlah 100 eksemplar.

Berikut ini merupakan gambaran tentang karakteristik responden yang akan diteliti dengan melakukan pengolahan data yang

telah diperoleh melalui perhitungan statistik deskriptif. Meliputi jenis kelamin, usia, pekerjaan dan pendidikan terakhir.

- a. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 4.5**  
**Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin**

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
Laki-laki	54	54%
Perempuan	46	46%
Total	100	100%

Sumber : Data diolah tahun 2006

Berdasarkan tabel 4.5 menunjukkan bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 54 orang (54%) dan perempuan berjumlah 46 orang (46%).

- b. Karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 4.6**  
**Karakteristik Berdasarkan Usia**

<b>Usia</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Presentase</b>
15-20 tahun	5	5%
21-25 tahun	28	28%
26-30 tahun	34	34%
>30 tahun	33	33%

Sumber : Data diolah tahun 2016

Berdasarkan tabel 4.6 responden yang berusia 15-20 tahun berjumlah 5 orang (5%), untuk responden berusia 15-20 tahun berjumlah 28 orang (28%), untuk responden yang berusia 26-30 tahun berjumlah 34 orang (34%) dan untuk responden yang berusia lebih dari 30 tahun berjumlah 33 orang (33%). Hal ini menunjukkan bahwa jumlah responden yang terbanyak adalah yang berusia 26-30 tahun dengan jumlah 34 orang (34%).

- c. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan responden dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 4.7**  
**Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan**

<b>Pekerjaan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Presentase</b>
Pelajar / Mahasiswa	18	18%
TNI	10	10%
PNS	9	9%
Pegawai Swasta	23	23%
Wiraswasta	19	19%
Lain-lain	21	21%
Total	100	100%

Sumber : Data yang diolah tahun 2016

Berdasarkan tabel 4.7 untuk responden berdasarkan pekerjaan, yaitu sebanyak 18 orang (18%) adalah pelajar/mahasiswa, sebanyak 10 orang (10%) adalah TNI,

sebanyak 9 orang (9%) adalah PNS, sebanyak 23 orang (23%) adalah Pegawai swasta, sebanyak 19 orang (19%) adalah wiraswasta, dan sebanyak 21 orang (21%) adalah lain-lain. Pada tabel ini responden banyak yang bekerja sebagai pegawai swasta yaitu sebanyak 23 orang (23%).

- d. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir

**Tabel 4.8**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

<b>Pendidikan Terakhir</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Presentase</b>
SLTP	10	10%
SMA	42	42%
S1	33	33%
S2	3	3%
D3	12	12%
Total	100	100%

Sumber : Data yang diolah tahun 2016

Berdasarkan tabel 4.8 untuk responden berdasarkan jenjang pendidikan yang didapatkan bahwa responden yang memiliki jenjang pendidikan SLTP berjumlah 10 orang (10%), untuk jenjang pendidikan SMA berjumlah 42 orang (42%), untuk jenjang pendidikan S1 berjumlah 33 orang (33%), untuk jenjang pendidikan S2 berjumlah 3 orang (3%) dan untuk jenjang pendidikan D3 berjumlah 12 orang (12%). Hal ini menunjukkan

bahwa responden memiliki jenjang pendidikan yang banyak adalah SMA sejumlah 42 orang (42%) dan responden yang memiliki jenjang pendidikan yang cukup yaitu S1 sejumlah 33 orang (33%).

## B. Uji Kualitas Instrumen dan Data

### A. Uji Statistik Deskriptif

**Tabel 4.9**  
**Hasil Uji Statistik Deskriptif**

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
citrarumahsakit	100	25	33	28,96	1,414
kualitaspelayanan	100	52	65	60,46	2,289
kepuasanpelanggan	100	27	43	36,99	2,556
loyalitaspelanggan	100	36	45	38,69	1,650
Valid N (listwise)	100				

Sumber : Data yang diolah tahun 2006

Tabel 4.9 menjelaskan bahwa pada variabel loyalitas mempunyai nilai minimum sebesar 36 dan nilai maksimum sebesar 45, dengan rata-rata sebesar 38,69 dan standart deviasi sebesar 1,650. Variabel citra mempunyai nilai minimum sebesar 25 dan nilai maksimum sebesar 33, dengan rata-rata sebesar 28,96 dan standart deviasi sebesar 1,414. Variabel kualitas pelayanan mempunyai nilai minimum sebesar 52 dan nilai maksimum sebesar 65, dengan rata-rata sebesar 60,46 dan standart deviasi sebesar 2,289. Variabel kepuasan



mempunyai nilai minimum sebesar 27 dan nilai maksimum sebesar 43, dengan rata-rata sebesar 36,99 dan standart deviasi sebesar 2,556.

## B. Uji Kualitas Data

### a. Uji Validitas

**Tabel 4.10**  
**Hasil Uji Validitas**

Variabel	Item	r hitung	r tabel	Ket
Citra Rumah Sakit	Citra 1	0,370	0,1966	Valid
	Citra 2	0,428	0,1966	Valid
	Citra 3	0,370	0,1966	Valid
	Citra 4	0,286	0,1966	Valid
	Citra 5	0,415	0,1966	Valid
	Citra 6	0,469	0,1966	Valid
	Citra 7	0,551	0,1966	Valid
Kualitas Pelayanan	Kualitas 1	0,340	0,1966	Valid
	Kualitas 2	0,345	0,1966	Valid
	Kualitas 3	0,458	0,1966	Valid
	Kualitas 4	0,340	0,1966	Valid
	Kualitas 5	0,458	0,1966	Valid
	Kualitas 6	0,382	0,1966	Valid
	Kualitas 7	0,536	0,1966	Valid
	Kualitas 8	0,600	0,1966	Valid
	Kualitas 9	0,606	0,1966	Valid
	Kualitas 10	0,568	0,1966	Valid
	Kualitas 11	0,516	0,1966	Valid
	Kualitas 12	0,396	0,1966	Valid
	Kualitas 13	0,534	0,1966	Valid

Kepuasan Pelanggan	Kepuasan 1	0,536	0,1966	Valid
	Kepuasan 2	0,597	0,1966	Valid
	Kepuasan 3	0,375	0,1966	Valid
	Kepuasan 4	0,470	0,1966	Valid
	Kepuasan 5	0,494	0,1966	Valid
	Kepuasan 6	0,233	0,1966	Valid
	Kepuasan 7	0,370	0,1966	Valid
	Kepuasan 8	0,405	0,1966	Valid
	Kepuasan 9	0,413	0,1966	Valid
Loyalitas Pelanggan	Loyalitas 1	0,202	0,1966	Valid
	Loyalitas 2	0,227	0,1966	Valid
	Loyalitas 3	0,438	0,1966	Valid
	Loyalitas 4	0,521	0,1966	Valid
	Loyalitas 5	0,639	0,1966	Valid
	Loyalitas 6	0,471	0,1966	Valid
	Loyalitas 7	0,333	0,1966	Valid
	Loyalitas 8	0,226	0,1966	Valid
	Loyalitas 9	0,323	0,1966	Valid

Sumber : Data yang diolah tahun 2016

Berdasarkan Tabel 4.10 hasil uji validitas menunjukkan bahwa nilai korelasi tiap item pertanyaan diperoleh r hitung lebih besar dari r tabel 0,1966 sehingga dapat disimpulkan bahwa item pernyataan pada variabel citra rumah sakit, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan adalah valid dan dapat digunakan dalam analisis data selanjutnya.

## b. Uji Reliabilitas

**Tabel 4.11**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach Alpha	r tabel	Ket
Citra Rumah Sakit	0,205	0,1966	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0,729	0,1966	Reliabel
Kepuasan Pelanggan	0,461	0,1966	Reliabel
Loyalitas Pelanggan	0,268	0,1966	Reliabel

Sumber : Data yang diolah tahun 2016

Berdasarkan Tabel 4.11 hasil uji reliabilitas yang dilakukan terhadap semua variabel dalam penelitian ini menunjukkan bahwa semua item penelitian dapat dikatakan reliabel dengan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,205 , 0,729 , 0,461 dan 0,268 (Nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari r tabel 0,1966). Dengan demikian dapat digunakan sebagai instrumen dalam mengukur variabel yang ditetapkan dalam penelitian ini.

### C. Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Normalitas

Tujuan uji normalitas adalah untuk menguji apakah pada model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Uji normalitas menggunakan metode one sample kolmogorov sminov (KS) dengan melihat hasil asymp sig (2-tailed). Hasil pengujian normalitas disajikan pada tabel 4.12 berikut:

**Tabel 4.12**  
**Hasil Uji Normalitas**  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,47669821
Most Extreme Differences	Absolute	,071
	Positive	,071
	Negative	-,046
Test Statistic		,071
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 <sup>c,d</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber : Data yang diolah tahun 2016

Tabel 4.12 menunjukkan bahwa nilai asymp Sig (2-tailed) yaitu sebesar 0,200 > alpha 0,05, karena nilai sig lebih besar dari alpha 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinieritas

Model regresi yang baik adalah tidak terjadi multikolinieritas. Model regresi yang bebas dari multikolinieritas adalah yang memiliki nilai tolerance yang lebih dari 0,1 dan nilai Variance Inflasi Faktor (VIF) kurang dari 10 yang dilihat dari hasil regresi berganda. Untuk melihat hasil uji multikolinieritas dapat dilihat pada tabel 4.13 sebagai berikut:

**Tabel 4.13**  
**Hasil Uji Multikolinieritas**

Variabel	Nilai Tolerance	VIF	Keterangan
Citra Rumah Sakit	0,984	1,016	Tidak Terjadi Multikolinieritas
Kualitas pelayanan	0,928	1,077	Tidak Terjadi Multikolinieritas
Kepuasan Pelanggan	0,937	1,068	Tidak Terjadi Multikolinieritas

Sumber : Data diolah pada tahun 2016

Berdasarkan tabel 4.13 menunjukkan bahwa pada masing-masing variabel independen nilai tolerance lebih dari 0,1 dan nilai Variance Inflation Factor (VIF) kurang dari 10. Dengan demikian dapat disimpulkan pada masing-masing variabel independen tidak terjadi multikolinieritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Model regresi yang baik pada uji heteroskedastisitas adalah yang tidak mengandung gejala heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menggunakan uji gletser yang dilihat dari nilai signifikansi diatas tingkat kepercayaan 5% atau 0,05. Untuk melihat hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada tabel 4.14:

**Tabel 4.14**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Variabel	Sig	Standar	Keterangan
Citra	0,700	0,05	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Kualitas pelayanan	0,081	0,05	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Kepuasan	0,079	0,05	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Sumber : Data yang diolah tahun 2016

Berdasarkan tabel 4.14 dapat diketahui bahwa nilai sig pada masing-masing variabel independen lebih dari 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa masing-masing variabel independen tidak terjadi heteroskedastisitas.

#### D. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis)

##### a) Hasil Uji Nilai t

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independen secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen. Hasil uji t adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.15**  
**Hasil Uji Nilai t**

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10,411	6,198		1,680	,096
	citrarumahsakit	,370	,107	,317	3,439	,001
	kualitaspelayanan	,183	,068	,253	2,672	,009
	kepuasanpelanggan	,177	,061	,274	2,900	,005

a. Dependent Variable: loyalitaspelanggan

Sumber : Data yang diolah tahun 2016

Berdasarkan tabel diatas maka persamaan regresi yang didapat adalah :

$$\text{Loyalitas} = 10,411 + 0,370 \text{ citra} + 0,183 \text{ kualitas} + 0,177 \text{ kepuasan} + e$$

Persamaan linier regresi diatas dapat diartikan bahwa :

- Dari uji hipotesis pertama diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,370 dengan nilai signifikansi  $0,001 < \alpha 0,05$ . Artinya citra rumah sakit berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Maka dapat disimpulkan hipotesis pertama **diterima**.
- Dari uji hipotesis kedua diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,183 dengan nilai signifikansi  $0,009 < \alpha 0,05$ . Artinya kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Maka dapat disimpulkan hipotesis kedua **diterima**.
- Dari uji hipotesis ketiga diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,177 dengan nilai signifikansi  $0,005 < \alpha 0,05$ . Artinya kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Maka dapat disimpulkan hipotesis ketiga **diterima**.

#### b) Hasil Uji F

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara simultan bersama-sama mempengaruhi variabel dependen.

**Tabel 4.16**  
**Hasil Uji F**  
**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	53,507	3	17,836	7,931	,000 <sup>b</sup>
	Residual	215,883	96	2,249		
	Total	269,390	99			

a. Dependent Variable: loyalitaspelanggan

b. Predictors: (Constant), kepuasanpelanggan, citrarumahsakit, kualitaspelayanan

Sumber: Data yang diolah, 2016

Dari tabel 4.16 dapat dilihat bahwa nilai F sebesar 7,931 dan sig F (0,000) artinya citra rumah sakit, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

c) Hasil Uji Koefisien Determinasi

Pengujian ini bertujuan untuk melihat seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dalam penelitian ini, dilihat dari besarnya nilai koefisien determinasi (*Adj R<sup>2</sup>*). Hasil uji *Adjusted R Square* adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.17**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi**

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

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,446 <sup>a</sup>	,199	,174	1,500	1,547

a. Predictors: (Constant), kepuasanpelanggan, citrarumahsakit, kualitaspelayanan

b. Dependent Variable: loyalitaspelanggan

Sumber : Data yang diolah tahun 2016

Berdasarkan tabel 4.17 menunjukkan bahwa besaran nilai koefisien determinasi adalah 0,174. Hal ini berarti bahwa variabel



independen (citra rumah sakit, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan) mampu menjelaskan variabel dependen (loyalitas pelanggan) sebesar 17,4%, sedangkan sisanya ( $100\% - 17,4\% = 82,6\%$ ) dijelaskan oleh variabel-variabel lain diluar model yang tidak diteliti dalam penelitian.

## **E. Pembahasan (Interpretasi)**

### **1. Pengaruh Citra Rumah Sakit Terhadap Loyalitas Pelanggan**

Hipotesis Pertama yang diajukan dalam penelitian ini yaitu citra rumah sakit berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Artinya semakin tinggi citra rumah sakit maka kepuasan pasien juga akan meningkat dan citra rumah sakit yang baik akan menguntungkan pihak rumah sakit untuk memperkuat niat pasien untuk tetap menggunakan produk dan jasa yang ditawarkan oleh pihak rumah sakit.

Berdasarkan pengolahan data yang dilakukan menunjukkan bahwa hipotesis pertama ( $H_1$ ) dalam penelitian ini diterima dengan nilai signifikansi sebesar 0,001 lebih kecil dari alpha 0,05 ( $0,001 < 0,05$ ) dan nilai koefisien regresi sebesar 0,370 sehingga berarah positif. Dapat disimpulkan bahwa variabel citra rumah sakit berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan.

Citra rumah sakit berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan, hal ini disebabkan karena rumah sakit Pandan Arang Boyolali memiliki citra yang baik di mata masyarakat atas pelayanan

yang baik dan optimal, memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, memiliki fasilitas dan perlengkapan medis yang lengkap, memiliki SDM yang kompeten pada bidangnya masing-masing serta terjalin komunikasi yang baik antara petugas rumah sakit dengan pasien.

Hasil Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Maulana (2010) dan Darlina (2016) yang menyatakan bahwa citra berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Penelitian yang dilakukan oleh Prasetyo (2011), Santoso (2010) dan Hidajahningtyas (2013) juga menunjukkan hasil yang sama yang menunjukkan hasil bahwa citra berpengaruh terhadap loyalitas pasien.

## **2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan**

Hipotesis Kedua yang diajukan dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Artinya semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit kepada pelanggan maka tingkat kepuasan yang dirasakan oleh setiap pelanggan juga akan semakin meningkat, sehingga pelanggan akan tetap menggunakan produk dan jasa rumah sakit untuk jangka panjang.

Berdasarkan pengolahan data yang dilakukan menunjukkan bahwa hipotesis kedua ( $H_2$ ) dalam penelitian ini diterima dengan nilai signifikansi sebesar 0,009 lebih kecil dari alpha 0,05 ( $0,009 < 0,05$ ) dan nilai koefisien regresi sebesar 0,183 sehingga berarah

positif. Dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan.

Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan, hal ini disebabkan karena pihak rumah sakit telah memberikan pelayanan yang terbaik untuk pasien dengan tujuan untuk menciptakan kepuasan pelanggan dan untuk menciptakan loyalitas pada pelanggan, sehingga setiap pasien merasa puas dengan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh rumah sakit.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Darlina (2016) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian yang dilakukan Prasetyo (2011), Sugihartono (2009) dan Santoso (2010) juga menunjukkan hasil yang sama yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

### **3. Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan**

Hipotesis Ketiga yang diajukan dalam penelitian ini yaitu kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Artinya semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan maka akan meningkatkan loyalitas pelanggan untuk tetap menggunakan produk dan jasa rumah sakit tersebut di masa mendatang dan merekomendasikan kepada orang lain.

Berdasarkan pengolahan data yang dilakukan menunjukkan bahwa hipotesis ketiga ( $H_3$ ) dalam penelitian ini diterima dengan nilai signifikansi sebesar 0,005 lebih kecil dari alpha 0,05 ( $0,005 < 0,05$ ) dan nilai koefisien regresi sebesar 0,177 sehingga berarah positif. Dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan.

Kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan, hal ini disebabkan karena pelanggan telah menganggap bahwa pasien telah terpenuhi segala kebutuhan baik pada kualitas pelayanan, produk atau biaya yang harus dikeluarkan sehingga akan meningkatkan kepuasan pasien terhadap rumah sakit tersebut.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hidajahningtyas (2013) yang menyatakan bahwa kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas pasien. Penelitian yang dilakukan oleh Prasetyo (2011), Sugihartono (2009) dan Santoso (2010) juga menunjukkan hasil yang sama bahwa kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.