

INTISARI

PENGARUH REPUTASI RUMAH SAKIT DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN DI RSU QUEEN LATIFA

Cinta ES Citranandita, Susanto, Hasnah Rimiati
Pascasarjana Manajemen Rumah Sakit
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Latar belakang: Loyalitas suatu pelanggan banyak dipengaruhi oleh nama merek atau perusahaan itu sendiri, dan juga kualitas pelayanan yang diberikan, hal tersebut dapat membuat seseorang untuk kembali dan menggunakan jasa pelayanan tersebut atau mencari layanan yang lebih baik. Kebutuhan konsumen yang terus meningkat dan didasari oleh tingkat kekritisannya yang semakin tinggi, cenderung menuntut pelayanan secara pribadi dan ikut dilibatkan dalam pengembangan suatu produk. Hal inilah yang menjadi dasar pemikiran untuk tetap memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan konsumen dalam segala perubahan sehingga tidak akan berpaling ke produk atau jasa lain.

Tujuan Penelitian: Untuk mengetahui pengaruh reputasi rumah sakit dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan di RSU Queen Latifa.

Metode penelitian: Penelitian ini merupakan penelitian observasional analitik dengan rancangan *cross sectional*. Penelitian analitik digunakan untuk mengetahui hubungan sebab akibat antara dua variabel secara observasional, dimana bentuk hubungan dapat berupa perbedaan, hubungan atau pengaruh. Dalam penelitian *cross sectional* peneliti melakukan observasi atau pengukuran variabel pada saat tertentu. Subjek yang diamati hanya dilakukan satu kali saja dan pengukuran subjek dilakukan pada saat pemeriksaan tersebut.

Hasil dan Pembahasan: Nilai signifikansi reputasi rumah sakit dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 0,006 ($\text{Sig} < 0,05$), dengan nilai koefisiensi reputasi rumah sakit terhadap kepuasan pelanggan 0,292 dan nilai koefisiensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan 0,293. Sedangkan signifikansi reputasi rumah sakit dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan sebesar 0,011 dan 0,003 ($\text{Sig} < 0,05$), dengan nilai koefisiensi reputasi rumah sakit terhadap loyalitas pelanggan 0,270 dan nilai koefisiensi kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan 0,316, sehingga terdapat pengaruh positif antara reputasi rumah sakit dan kualitas pelanggan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Kesimpulan: Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara reputasi rumah sakit dan kualitas pelanggan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: reputasi rumah sakit, kualitas pelayanan, kepuasan, loyalitas

ABSTRACT

EFFECT OF HOSPITAL REPUTATION AND QUALITY OF SERVICE TO CUSTOMER SATISFACTION AND CUSTOMER LOYALTY AT QUEEN LATIFA HOSPITAL

Cinta ES Citranandita, Susanto, Hasnah Rimiyati
Master of Hospital Management
Muhammadiyah University of Yogyakarta

Background: Customer loyalty is a much influenced by the brand name or the company itself, and also the quality of service provided, it can cause a person to go back and use such services or looking for a better service. Growing consumer needs and based on the criticality of the higher levels, tend to require personal service and are involved in the development of a product. This is the rationale to continue to meet the needs, wants and expectations of consumers in all the changes that will not be turned into other products or services.

The purpose of the study: To determine the influence of the hospital's reputation and quality of service to customer satisfaction and customer loyalty in Queen Latifa Hospital.

Methods: This research is an analytic observational study with cross sectional design. Analytical research are used to determine the causal relationship between the two variables are observational, in which the relationship can be the difference, relationship or influence. In a cross sectional study researchers conducted observations or measurements of variables at any given moment. Subjects were observed only done one time only and subject measurements carried out during the examination.

Result and Discussion: The significant value of the hospital's reputation and quality of service to customer satisfaction 0.006 (Sig <0.05), with the value of coefficient reputation of the hospital to customer satisfaction coefficient of 0.292 and the value of service quality to customer satisfaction 0,293. While the significance of the reputation of the hospital and service quality on customer loyalty amounted to 0,011 and 0,003 (Sig <0.05), with the value of coefficient reputation of the hospital on customer loyalty 0,270 and coefficient values of service quality on customer loyalty 0,316, so there is a positive influence between the reputation of the hospital and quality of service to customer satisfaction and customer loyalty.

Conclusions: There is a positive and significant influence between the reputation of the hospital and the quality of the customer to customer satisfaction and customer loyalty.

Keyword: hospital's reputation, service quality, satisfaction, loyalty