

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Obyek Penelitian**

##### **1. Gambaran Umum RSUD Queen Latifa**

###### **a. Sejarah singkat RSUD Queen Latifa**

Rumah Sakit Umum Queen Latifa berawal dari status Balai Pengobatan dan Rumah Bersalin (BPRB) 24 jam yang berdiri sejak tahun 2001 yang semula di kelola oleh bidan praktek 24 jam beserta praktek dokter umum pagi dan sore hari. Seiring dengan perjalanan dan tuntutan masyarakat, Balai Pengobatan dan Rumah Bersalin Queen Latifa sudah dapat meningkatkan status menjadi Rumah Sakit Umum dengan Surat Izin Dinas Kesehatan No. 503/4838/DKS/2009 tanggal 30 Desember 2009.

RSU QL berada dibawah naungan PT. Queen Latifa Husada Jaya yang dipimpin oleh Bapak Syaifudin, SP.d., M.Kes

Direktur Utama : dr. Niken Nawangsih, M.Kes

Direktur I Pelayanan Medis : dr. Shelly Juliana Awwaline

Direktur II Operasional, SDM & Keuangan : dr. Dhani Sahirul Alim

###### **b. Nama dan lokasi RSUD Queen Latifa**

Nama : Rumah Sakit Umum Queen Latifa

Alamat : Jl. Ring Road Barat 118, Mlangi, Nogotirto, Gamping,  
Sleman, Yogyakarta

Pendaftaran : (0274) 581402

Emergency Call : (0274) 620555

**c. Visi dan misi RSU Queen Latifa**

Visi: Menjadi Rumah Sakit Tipe C terbaik di Yogyakarta pada tahun 2016 dan disukai oleh pelanggan. Adapun misinya adalah

- 1). Memberikan pelayanan kesehatan secara profesional, berkualitas, dan terpercaya dengan prinsip *continuous improvement*.
- 2). Menyelenggarakan rumah sakit yang dapat menjadi tempat pendidikan dan rujukan pelayanan di bawahnya.
- 3). Merealisasikan rumah sakit unggulan.
- 4). Melaksanakan pelayanan yang bersifat kekeluargaan dan bertanggung jawab, sehingga disukai pelanggan.
- 5). *BENCHMARK* ke rumah sakit lain yang lebih baik dan berprestasi

**c. Fasilitas pelayanan medis RSU Queen Latifa**

- 1). Instalansi Gawat Darurat
- 2). Klinik Dokter Umum 24 Jam
- 3). Klinik Gigi
- 4). Klinik Bidan Siaga 24 Jam
- 5). Klinik Spesialis :
  - a). Spesialis Obsgyn
  - b). Spesialis Penyakit Dalam
  - c). Spesialis Saraf
  - d). Spesialis Bedah

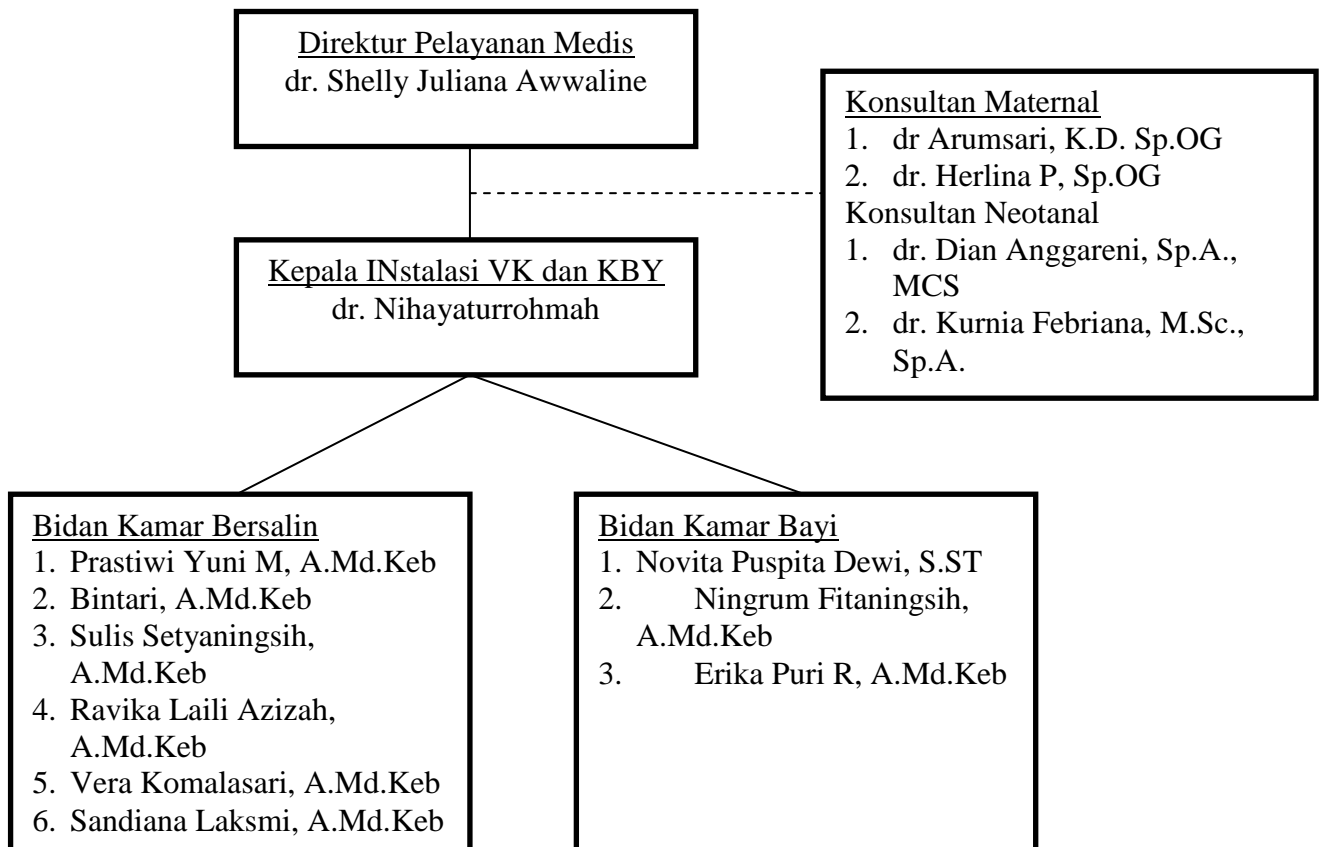
- e). Spesialis Orthopedi
- f). Spesialis Anak
- g). Spesialis THT
- 6). Klinik Fisoterapi
- 7). Pelayanan Persalinan
- 8). Imunisasi
- 9). Khitan Center
- 10). Pelayanan Medical Check Up
- 11). Instalasi Bedah Sentral (IBS)
- 12). Instalasi Rawat Inap
- 13). HCU (High Care Unit)
- 14). Home Care

**c. Layanan Kebidanan di RSUD Queen Latifa**

- 1). Kamar bersalin 24 jam, berupa: pelayanan persalinan fisiologis, patologis (kolaborasi dengan Sp.OG), tindakan gyn seperti kuretase, marsupialisasi, kolaborasi dengan Sp.OG
- 2). Pelayanan OK 24 jam: siap tindakan operasi dalam 24 jam
- 3). Klinik KIA 24 jam berupa pelayanan ibu hamil, KB, Imunisasi dasar, tumbang, kespro dan konseling
- 4). Pelayanan masyarakat berupa posyandu lansia dan balita, penyuluhan masyarakat, bincang kesehatan di radio, kunjungan ke rumah oleh konselor ASI
- 5). Program senam hamil dan pijat bayi

- 6). Program prenatal class
- 7). Konselor ASI
- 8). Senam nifas

#### d. Struktur organisasi RSU Queen Latifa



## 2. Gambaran Umum Responden

Responden dalam penelitian ini adalah pasien RSU Queen Latifa.

Jumlah sampel yang didapatkan sebanyak 80 responden yang dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, usia, dan pekerjaan.

Tabel 4.1.  
Karakteristik Pasien RSUD Queen Latifa

No	Karakteristik	Jumlah	Presentase (%)
1	Jenis kelamin		
	Laki-laki	33	41,25
	Perempuan	47	58,75
	Jumlah	80	100,00
2	Usia		
	15 - 25 tahun	9	11,25
	26 - 35 tahun	20	25,00
	36 – 45 tahun	24	30,00
	46 – 55 tahun	16	20,00
	> 55 tahun	11	13,75
	Jumlah	80	100,00
3	Pekerjaan		
	PNS/TNI/Polri	11	13,75
	Pegawai swasta	23	28,75
	Wiraswasta	28	35,00
	Lainnya	18	22,50
	Jumlah	80	100,00

Sumber: data diolah

Responden perempuan (58,75%) lebih banyak dari pada responden laki-laki (41,25%). Usia pelanggan yang menjadi responden paling banyak berusia kurang 36 sampai 45 tahun yaitu 30,00%, sedangkan paling sedikit berusia 15 sampai 25 tahun sebanyak 11,25%. Responden yang paling banyak bekerja sebagai wiraswasta yaitu 35,00%.

## B. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

### 1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau validnya suatu questioner. Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan teknik korelasi

*Pearson Product Moment* dengan bantuan program SPSS. Tingkat signifikansi 5%, jika nilai probabilitas  $<0,05$  maka pertanyaan tersebut valid. Sedangkan jika nilai probabilitas  $>0,05$  maka pertanyaan tersebut tidak valid.

Adapun uji validitas dengan menggunakan aplikasi program SPSS dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 4.2  
Hasil Uji Validitas Reputasi Rumah Sakit

Item	P Value	Taraf Sig. ( $\alpha=0,05$ )	Keterangan
X1.1	0,000	0,05	valid
X1.2	0,000	0,05	valid
X1.3	0,000	0,05	valid
X1.4	0,000	0,05	valid
X1.5	0,000	0,05	valid
X1.6	0,000	0,05	valid
X1.7	0,000	0,05	valid
X1.8	0,000	0,05	valid

Sumber: data diolah

Berdasarkan table 4.2 diatas hasil uji validitas keseluruhan item reputasi rumah sakit memiliki nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ , sehingga item-item variabel reputasi rumah sakit dapat dikatakan valid untuk digunakan sebagai instrumen dalam penelitian ini atau pertanyaan yang diajukan dapat digunakan untuk mengukur variabel yang diteliti.

Tabel 4.3  
Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Item	P Value	Taraf Sig. ( $\alpha=0,05$ )	Keterangan
X2.1	0,000	0,05	valid
X2.2	0,000	0,05	valid
X2.3	0,000	0,05	valid
X2.4	0,000	0,05	valid
X2.5	0,000	0,05	valid

Tabel 4.3  
Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

X2.6	0,000	0,05	valid
X2.7	0,000	0,05	valid
X2.8	0,000	0,05	valid
X2.9	0,000	0,05	valid
X2.10	0,000	0,05	valid
X2.11	0,000	0,05	valid
X2.12	0,000	0,05	valid
X2.13	0,000	0,05	valid
X2.14	0,000	0,05	valid
X2.15	0,000	0,05	valid
X2.16	0,000	0,05	valid
X2.17	0,000	0,05	valid
X2.18	0,000	0,05	valid
X2.19	0,000	0,05	valid
X2.20	0,000	0,05	valid

Sumber: data diolah

Berdasarkan table 4.3 diatas hasil uji validitas keseluruhan item kualitas pelayanan memiliki nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ , sehingga item-item variabel kualitas pelayanan dapat dikatakan valid untuk digunakan sebagai instrumen dalam penelitian ini atau pertanyaan yang diajukan dapat digunakan untuk mengukur variabel yang diteliti.

Tabel 4.4  
Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan

<b>Item</b>	<b>P Value</b>	<b>Taraf Sig. (<math>\alpha=0,05</math>)</b>	<b>Keterangan</b>
Y1.1	0,000	0,05	valid
Y1.2	0,000	0,05	valid
Y1.3	0,000	0,05	valid
Y1.4	0,000	0,05	valid
Y1.5	0,000	0,05	valid
Y1.6	0,000	0,05	valid
Y1.7	0,000	0,05	valid
Y1.8	0,000	0,05	valid
Y1.9	0,000	0,05	valid
Y1.10	0,000	0,05	valid

Sumber: data diolah 2016

Berdasarkan table 4.4 diatas hasil uji validitas keseluruhan item kepuasan pelanggan memiliki nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ , sehingga item-item variabel kepuasan pelanggan dapat dikatakan valid untuk digunakan sebagai instrumen dalam penelitian ini atau pertanyaan yang diajukan dapat digunakan untuk mengukur variabel yang diteliti.

Tabel 4.5  
Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan

Item	P Value	Taraf Sig. ( $\alpha=0,05$ )	Keterangan
Y2.1	0,000	0,05	valid
Y2.2	0,004	0,05	valid
Y2.3	0,000	0,05	valid
Y2.4	0,000	0,05	valid
Y2.5	0,000	0,05	valid
Y2.6	0,000	0,05	valid

Sumber: data diolah 2016

Berdasarkan table 4.5 diatas hasil uji validitas keseluruhan item loyalitas pelanggan memiliki nilai signifikansi 0,000 dan 0,004 yaitu  $< 0,05$ , sehingga item-item variabel loyalitas pelanggan dapat dikatakan valid untuk digunakan sebagai instrumen dalam penelitian ini atau pertanyaan yang diajukan dapat digunakan untuk mengukur variabel yang diteliti.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk menguji sejauh mana alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan. Pengujian reliabilitas instrumen dilakukan dengan *Cronbach's coefficient alpha* dengan bantuan program SPSS, variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach alpha*  $>0,60$ , sehingga uji reliabilitas dapat diterima.



Adapun uji reliabilitas menggunakan aplikasi program SPSS dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.6  
Hasil Uji Reliabilitas

No.	Variabel	Nilai Alpha	Keterangan
1.	Reputasi Rumah Sakit	0,940	reliabel
2.	Kualitas Pelayanan	0,968	reliabel
3.	Kepuasan Pelanggan	0,937	reliabel
4.	Loyalitas Pelanggan	0,821	reliabel

Sumber: data diolah

Berdasarkan table 4.6 diatas dapat dijelaskan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* variabel reputasi rumah sakit 0,940, variabel kualitas pelayanan 0,968, variabel kepuasan pelanggan 0,937, dan variabel loyalitas pelanggan 0,821, maka variabel dalam penelitian ini dapat dinyatakan reliabel karena memenuhi nilai yang telah ditentukan yaitu nilai *Cronbach's alpha* berada diatas 0,06.

### C. Hasil Analisis Data dan Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan untuk menguji apakah ada pengaruh reputasi rumah sakit dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Secara bersama-sama atau simultan apakah ada pengaruh reputasi rumah sakit dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan, pengaruh reputasi rumah sakit dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan.

Sedangkan secara individu atau parsial apakah ada pengaruh reputasi rumah sakit terhadap kepuasan pelanggan, pengaruh reputasi rumah sakit terhadap loyalitas pelanggan, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan.

## 1. Analisis Deskriptif

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari reputasi rumah sakit, kualitas pelayanan, loyalitas pelanggan dan kepuasan pelanggan. Penilaian responden terhadap variabel tersebut secara deskriptif dapat dilihat dari nilai rata-rata dan standard deviasi. Penentuan kategori penilaian dilakukan dengan terlebih dahulu menentukan interval berdasarkan kategori. Penentuan interval skor nilai jawaban responden adalah sebagai berikut:

$$\text{Range/interval} = \frac{\text{Nilai tertinggi} - \text{Nilai terendah}}{\text{Jumlah kategori}}$$

Penentuan kategori dengan 5 kategori adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Range/interval} &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0,8 \end{aligned}$$

Kategori ditentukan sebagai berikut:

1 – 1,79	= Sangat rendah
1,80 – 2,59	= Rendah
2,60 – 3,39	= Sedang
3,40 – 4,19	= Tinggi
4,20 – 5	= Sangat tinggi

Gambaran mengenai variabel-variabel penelitian digunakan tabel statistika deskriptif yang menunjukkan rata-rata serta deviasi standar dapat disajikan pada tabel 4.6

Tabel 4.7  
Deskripsi Variabel Penelitian

No	Variabel	N	Mean	Std	Keterangan
1	Reputasi rumah sakit ( $X_1$ )	80	2,71	0,53	Sedang
2	Kualitas pelayanan ( $X_2$ )	80	3,47	0,51	Tinggi
3	Kepuasan pelanggan ( $Y_1$ )	80	3,43	0,54	Tinggi
4	Loyalitas pelanggan ( $Y_2$ )	80	2,81	0,47	Sedang

Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel 4.7 di atas reputasi rumah sakit termasuk dalam kategori sedang. Ini menunjukkan masih banyak pelanggan yang mempunyai persepsi bahwa RSUD Queen Latifa cukup mempunyai keterandalan, kredibilitas, keterpercayaan dan tanggung jawab sosial. Kualitas pelayanan RSUD Queen Latifa termasuk kategori tinggi, ini menunjukkan persepsi pelanggan terhadap layanan yang diberikan rumah sakit sudah cukup baik. Loyalitas pelanggan RSUD Queen Latifa termasuk kategori sedang, ini menunjukkan cukup banyak pelanggan yang setia untuk kembali menggunakan jasa rumah sakit tersebut. Kepuasan pelanggan RSUD Queen Latifa termasuk kategori tinggi, ini menunjukkan banyak pelanggan yang merasa puas terhadap jasa layanan rumah sakit.

## 2. Model 1

### a. Analisis regresi linear berganda model 1

Analisis regresi linear berganda model 1 digunakan untuk mengetahui pengaruh reputasi rumah sakit dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil analisis regresi linear terdiri dari uji F, uji t dan koefisien determinasi.

Tabel 4.8  
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda Reputasi Rumah Sakit dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Variabel	Standardized Coefficient Beta	sig
(Constant)		0,001
Reputasi ( $X_1$ )	0,292	0,006
Kualitas pelayanan ( $X_2$ )	0,293	0,006

Sumber : Data diolah

Berdasarkan table 4.8 diatas maka diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y_1 = 0,292X_1 + 0,293X_2$$

Keterangan:

$Y_1$  : Kepuasan Pelanggan

$X_1$  : Reputasi Rumah Sakit

$X_2$  : Kualitas Pelayanan

Persamaan regresi diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

$X_1$  = Kualitas Pelayanan ( $Y_1$ ) akan meningkat sebesar 0,292 untuk setiap penambahan satu variabel reputasi rumah sakit ( $X_1$ ).

$X_2$  = Kualitas Pelayanan ( $Y_1$ ) akan meningkat sebesar 0,293 untuk setiap penambahan satu variabel kualitas pelayanan ( $X_2$ ).

#### b. Uji F

Uji F dilakukan untuk mengetahui signifikansi pengaruh secara bersama-sama variabel reputasi rumah sakit dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Uji hipotesis 1: Reputasi rumah sakit dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan .

Berikut hasil dari pengolahan data untuk uji hipotesis dengan menggunakan aplikasi program SPSS dapat dilihat pada table dibawah ini:

Tabel 4.9.  
Hasil Uji F Analisis Regresi Linear Berganda Reputasi Rumah Sakit dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

F	Sig.
10,127	0,000

Sumber : Data diolah 2016

Berdasarkan tabel 4.9 diatas dapat diketahui bahwa nilai F hitung sebesar 10,127 dengan signifikan sebesar 0,000. Dengan menggunakan batas signifikansi 0,05 maka nilai signifikansi pada tabel diatas  $0,000 < 0,05$ . Dapat disimpulkan bahwa variabel reputasi rumah sakit dan kualitas pelayanan secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan sehingga hipotesis ke 1 yang diajukan peneliti diterima.

### **c. Uji t**

Uji t dilakukan untuk mengetahui signifikansi pengaruh secara parsial atau sendiri-sendiri antara variabel bebas (reputasi rumah sakit dan kualitas pelayanan) terhadap kepuasan pelanggan.

Uji hipotesis 2: Reputasi rumah sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan table 4.8 nilai koefisiensi regresi reputasi rumah sakit ( $X_1$ ) sebesar 0,292 dengan signifikansi sebesar 0,006. Hasil ini menunjukkan nilai signifikansi 0,006 lebih kecil dari taraf signifikansi yang ditetapkan yaitu 0,05 dan bernilai positif. Artinya reputasi rumah sakit secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, apabila reputasi rumah sakit meningkat maka kepuasan pelanggan juga akan meningkat, namun apabila reputasi rumah sakit menurun maka kepuasan pelanggan juga akan menurun. Sehingga hipotesis 2 yang diajukan peneliti diterima.

Uji hipotesis 3: kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan table 4.8 nilai koefisiensi regresi kualitas pelayanan ( $X_2$ ) sebesar 0,293 dengan signifikansi sebesar 0,006. Hasil ini menunjukkan nilai signifikansi 0,006 lebih kecil dari taraf signifikansi yang ditetapkan yaitu 0,05 dan bernilai positif. Artinya kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, apabila kualitas pelayanan meningkat maka kepuasan pelanggan juga akan meningkat, namun apabila kualitas pelayanan menurun maka kepuasan pelanggan juga akan menurun. Sehingga hipotesis 3 yang diajukan peneliti diterima.

#### d. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel reputasi rumah sakit dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Tabel 4.10.  
Hasil Uji Koefisien Determinasi

R	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
0,456	0,208	0,188	0,48837

Sumber : Data diolah

Koefisien determinasi atau nilai  $R^2$  sebesar 0,208 yang menunjukkan bahwa 20,8% kepuasan pelanggan dapat jelaskan oleh reputasi rumah sakit dan kualitas pelayanan, sedangkan sisanya sebesar 79,2% dijelaskan oleh variabel-variabel lain diluar variabel bebas yang digunakan dalam penelitian.

## 2. Model 2

### a. Analisis regresi linear berganda model 2

Analisis regresi linear berganda model 2 digunakan untuk mengetahui pengaruh reputasi rumah sakit dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan. Hasil analisis regresi linear terdiri dari uji F, uji t dan koefisien determinasi.

Tabel 4.11  
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda Reputasi Rumah Sakit dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan

Variabel	Standardized Coefficient Beta	sig
(Constant)		0,001
Reputasi (X <sub>1</sub> )	0,270	0,011
Kualitas pelayanan (X <sub>2</sub> )	0,316	0,003

Sumber : Data diolah

Berdasarkan table 4.11 diatas maka diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y_2 = 0,270X_1 + 0,316X_2$$

Keterangan:

Y<sub>2</sub> : Loyalitas Pelanggan

X<sub>1</sub> : Reputasi Rumah Sakit

X<sub>2</sub> : Kualitas Pelayanan

Persamaan regresi diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

X<sub>1</sub> = Loyalitas Pelayanan (Y<sub>2</sub>) akan meningkat sebesar 0,270 untuk setiap penambahan satu variabel reputasi rumah sakit (X<sub>1</sub>).

X<sub>2</sub> = Loyalitas Pelayanan (Y<sub>2</sub>) akan meningkat sebesar 0,316 untuk setiap penambahan satu variabel kualitas pelayanan (X<sub>2</sub>).

### b. Uji F

Uji F dilakukan untuk mengetahui signifikansi pengaruh secara bersama-sama variabel reputasi rumah sakit dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan.

Uji hipotesis 4: Reputasi rumah sakit dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan .

Berikut hasil dari pengolahan data untuk uji hipotesis dengan menggunakan aplikasi program SPSS dapat dilihat pada table dibawah ini:

Tabel 4.12.  
Hasil Uji F Analisis Regresi Linear Berganda Reputasi Rumah Sakit dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan

F	Sig.
10,237	0,000

Sumber : Data diolah 2016

Berdasarkan tabel 4.12 diatas dapat diketahui bahwa nilai F hitung sebesar 10,237 dengan signifikan sebesar 0,000. Dengan menggunakan batas signifikansi 0,05 maka nilai signifikansi pada tabel diatas  $0,000 < 0,05$ . Dapat disimpulkan bahwa variabel reputasi rumah sakit dan kualitas pelayanan secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan sehingga hipotesis ke 4 yang diajukan peneliti diterima.

### c. Uji t

Uji t dilakukan untuk mengetahui signifikansi pengaruh secara parsial atau sendiri-sendiri antara variabel bebas (reputasi rumah sakit dan kualitas pelayanan) terhadap loyalitas pelanggan.



Uji hipotesis 5: Reputasi rumah sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Berdasarkan tabel 4.11 nilai koefisiensi regresi reputasi rumah sakit ( $X_1$ ) sebesar 0,270 dengan signifikansi sebesar 0,011. Hasil ini menunjukkan nilai signifikansi 0,011 lebih kecil dari taraf signifikansi yang ditetapkan yaitu 0,05 dan bernilai positif. Artinya reputasi rumah sakit secara parsial berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, apabila reputasi rumah sakit meningkat maka loyalitas pelanggan juga akan meningkat, namun apabila reputasi rumah sakit menurun maka loyalitas pelanggan juga akan menurun. Sehingga hipotesis 5 yang diajukan peneliti diterima.

Uji hipotesis 6: kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Berdasarkan table 4.11 nilai koefisiensi regresi kualitas pelayanan ( $X_2$ ) sebesar 0,316 dengan signifikansi sebesar 0,003. Hasil ini menunjukkan nilai signifikansi 0,003 lebih kecil dari taraf signifikansi yang ditetapkan yaitu 0,05 dan bernilai positif. Artinya kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, apabila kualitas pelayanan meningkat maka loyalitas pelanggan juga akan meningkat, namun apabila kualitas pelayanan menurun maka loyalitas pelanggan juga akan menurun. Sehingga hipotesis 6 yang diajukan peneliti diterima.

#### d. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel reputasi rumah sakit dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan.

Tabel 4.13  
Hasil Uji Koefisien Determinasi

R	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
0,450	0,210	0,190	0,41860

Sumber : Data diolah

Koefisien determinasi atau nilai  $R^2$  sebesar 0,210 yang menunjukkan bahwa 21,0% loyalitas pelanggan dapat jelaskan oleh reputasi rumah sakit dan kualitas pelayanan, sedangkan sisanya sebesar 79,0% dijelaskan oleh variabel-variabel lain diluar variabel bebas yang digunakan dalam penelitian.

### D. Pembahasan

#### 1. Reputasi rumah sakit

Nilai rata-rata reputasi rumah sakit adalah 2,71 atau termasuk dalam kategori sedang. Reputasi rumah sakit merupakan persepsi pelanggan terhadap tentang kualitas yang berhubungan dengan nama rumah sakit seperti *reliability*, *credibility*, *trustworthiness* dan *responsibility* belum tinggi. Keadaan ini tentunya tidak begitu menguntungkan pihak rumah sakit mengingat jasanya relatif belum bisa diterima sepenuhnya oleh pasien. Berbeda dengan rumah sakit yang memiliki reputasi yang positif cenderung survive pada masa krisis karena telah mempunyai pelanggan yang setia.

## **2. Kualitas pelayanan**

Nilai rata-rata kualitas pelayanan di RSUD Queen Latifa adalah 3,47 atau termasuk dalam kategori tinggi. Persepsi pelanggan terhadap kondisi yang berhubungan dengan seberapa jauh pihak penyedia jasa dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggannya cukup tinggi. Pada perusahaan yang bergerak di bidang jasa, khususnya jasa rumah sakit, keunggulan bersaing sering diupayakan dalam bentuk pelayanan yang unggul. Strategi yang tepat dan akurat dalam kualitas layanan merupakan faktor penting yang mempengaruhi keunggulan bersaing bila direncanakan dan diimplementasikan dengan tepat. Dalam jasa rumah sakit, kualitas produk yang diukur adalah kualitas layanan berupa layanan yang diterima konsumen. Jika pelayanan yang diberikan kepada pelanggan adalah pelayanan yang terbaik akan mampu memberikan kepuasan dan loyalitas.

## **3. Kepuasan pelanggan**

Nilai rata-rata kepuasan pelanggan RSUD Queen Latifa adalah 3,43 atau termasuk dalam kategori tinggi. Pelanggan rumah sakit sebagian besar merasa puas setelah menggunakan jasa rumah sakit tersebut. Kotler (2002) menyatakan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya dan konsumen yang terpuaskan akan menjadi pelanggan. Pegawai medis dan nonmedis rumah sakit hendaknya senantiasa meningkatkan semangat, kemauan dan kerja keras untuk terus menjaga dan meningkatkan kemampuan serta keterampilannya sehingga dapat memuaskan pasien. Rumah

sakit juga harus menjaga kedisiplinan yang merupakan faktor penting untuk menjaga kehandalan dan kompetensi karyawan. Mengadakan pelatihan-pelatihan yang berhubungan dengan kompetensi karyawan juga merupakan salah satu cara untuk meningkatkan kompetensi dan dapat juga meningkatkan kepuasan pasien rumah sakit.

#### **4. Loyalitas pelanggan**

Nilai rata-rata loyalitas pelanggan RSUD Queen Latifa adalah 2,81 atau termasuk dalam kategori sedang. Pelanggan rumah sakit belum mempunyai *repeat purchase*, *retention* dan *referrals* yang tinggi. Pengunjung rumah sakit memutuskan untuk loyal atau tidak setelah menggunakan atau mengetahui jasa rumah sakit tersebut. Apabila pengunjung merasa puas maka akan kembali menggunakan jasa rumah sakit ataupun merekomendasikan kepada teman dan keluarganya. Kotler dan Armstrong, (2006) menyatakan bahwa konsumen yang puas setelah membeli atau menggunakan produk tersebut dapat menjadi pelanggan yang loyal.

#### **5. Pengaruh reputasi rumah sakit dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan**

Berdasarkan hasil pengujian dapat diketahui bahwa kepuasan pelanggan di RSUD Queen Latifa dipengaruhi oleh reputasi rumah sakit dan kualitas pelayanan sebesar 20,8% sedangkan 79,2% dipengaruhi faktor lain di luar penelitian ini. Reputasi rumah sakit berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini sejalan dengan

Sunarto (2006) yang menyatakan reputasi perusahaan merupakan suatu faktor penting yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu rumah sakit, akan menciptakan kepuasan bagi para pelanggan. Apabila pelanggan merasa tidak puas dengan jasa yang diterimanya maka akan membandingkan pelayanan yang diberikan dengan rumah sakit lain. Tetapi jika pelanggan merasa benar-benar puas, mereka akan kembali menggunakan jasa rumah sakit tersebut serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk memakai jasa rumah sakit tersebut. Hasil penelitian ini sejalan Budi Agustiono dan Sumarno (2012) yang menyatakan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan, pelanggan makin puas serta memberikan harapan, kesan dan pengalaman baik bagi rumah sakit.

#### **6. Pengaruh reputasi rumah sakit dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan**

Berdasarkan hasil pengujian dapat diketahui bahwa loyalitas pelanggan di RSUD Queen Latifa dipengaruhi oleh reputasi rumah sakit dan kualitas pelayanan sebesar 21,0% sedangkan 79,0% dipengaruhi faktor lain di luar penelitian ini. Reputasi rumah sakit berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Secara logika reputasi rumah sakit, harus dibangun dengan memberikan kualitas yang baik. Apabila rumah sakit dapat memberikan kualitas jasa yang baik akan menjadi media promosi. Hasil penelitian ini sejalan dengan Sunarto (2006) yang menyatakan reputasi

perusahaan merupakan suatu faktor penting yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hasil penelitian ini sejalan dengan Giese and Cote (2002) yang menyatakan respons pelanggan akan terjadi setelah mengkonsumsi produk pelayanan. Jadi respon pelanggan yang berupa loyalitas akan terjadi apabila pelanggan tersebut telah membuktikan sendiri pelayanan dari rumah sakit tersebut. Sekali (2011) juga menyatakan bahwa kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien rawat inap.