

PENGARUH PENANGANAN KELUHAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN DENGAN KEPUASAN PASIEN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI DI MASA PANDEMI COVID DI RSK BEDAH BIMC, KUTA

Putu Hema Maharani¹, Luh Komang Candra Dewi², Luh Kadek Budi Martini³
Universitas Triatma Mulya^{1,2}, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Bali International Institute
of Tourism Management³

Abstract

Peran karyawan dalam suatu institusi pelayanan kesehatan sangatlah penting. Kualitas layanan seperti halnya selalu sejalan dengan peranan karyawan. Loyalitas pelanggan dianggap sebagai faktor utama yang menentukan tingkat penjualan atau pendapatan bisnis. Untuk menarik pelanggan menjadi loyal, perusahaan tidak hanya harus memiliki produk dengan kualitas baik, tapi juga harus memperhatikan kualitas pelayanan yang baik agar pelanggan puas. Selain kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah complain handling. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis pengaruh penanganan keluhan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien dengan kepuasan pasien sebagai variabel mediasi di masa pandemi covid di RSK Bedah BIMC, Kuta. Lokasi penelitian ini yaitu di RSK Bedah BIMC yang terletak di Jalan Bypass Ngurah Rai No.100X, Kuta. Teknik penentuan sampel menggunakan non probability sampling yaitu metode purposive sampling. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala likert (5 skala). Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis jalur (*path analysis*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Penanganan keluhan dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien RSK Bedah BIMC, Kuta. Penanganan keluhan dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien RSK Bedah BIMC, Kuta. Kualitas layanan dan kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien RSK Bedah BIMC, Kuta. Variabel kepuasan pasien mampu memediasi antara pengaruh penanganan keluhan terhadap loyalitas pasien di RSK Bedah BIMC, Kuta. Variabel kepuasan pasien belum mampu memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pasien di RSK Bedah BIMC, Kuta.

Keywords: penanganan keluhan, kualitas pelayanan, loyalitas pasien, kepuasan pasien

1. Pendahuluan

Pada dasarnya, dunia pelayanan membutuhkan keberadaan Sumber Daya Manusia. Peran karyawan dalam suatu institusi pelayanan kesehatan sangatlah penting. Kualitas layanan seperti halnya selalu sejalan dengan peranan karyawan. Loyalitas pelanggan dianggap sebagai faktor utama yang menentukan tingkat penjualan atau pendapatan bisnis. Menurut Jasfar (2012), loyalitas pelanggan adalah kesediaan pelanggan untuk menggunakan jasa suatu perusahaan secara berulang-ulang, dan merekomendasikan jasa perusahaan tersebut kepada orang lain. Untuk menarik pelanggan menjadi loyal, perusahaan tidak hanya harus memiliki

produk dengan kualitas baik, tapi juga harus memperhatikan kualitas pelayanan yang baik agar pelanggan puas. Kotler (2009) menjelaskan kepuasan mencerminkan penilaian seseorang tentang kinerja produk dalam kaitannya dengan ekspektasi. Perusahaan harus selalu meningkatkan kualitas pelayanannya supaya konsumen yang menggunakan jasa tetap mendapatkan kepuasan sehingga konsumen percaya akan kualitas pelayanan yang diterima dan tidak langsung dapat menciptakan loyalitas konsumen.

Fornell et. al., (2003) menggunakan 3 item dalam mengukur kepuasan pelanggan, yaitu overall satisfaction, confirmation of expectation, comparison of ideal. Salah satu fungsi perusahaan adalah pemasaran yaitu aktivitas untuk memenuhi kebutuhan melalui proses pertukaran yang saling menguntungkan antara produsen dan konsumen. Kegiatan pemasaran harus mengutamakan kepuasan dan loyalitas sehingga diperlukan kegiatan dalam penanganan keluhan. Bell dan Luddington (2006), keluhan pelanggan (customer complaints) biasanya dikarenakan masalah-masalah seperti lemahnya tanggung jawab (responsiveness), lemahnya pertolongan dari staf perusahaan (helpfulness), ketersediaan produk (product availability), kebijakan toko atau perusahaan (store policy), serta perbaikan pelayanan (service recovery). Berbagai metode yang dapat dipakai untuk mengatasi keluhan konsumen adalah memberikan kepuasan optimal kepada pelanggan, meningkatkan loyalitas terhadap jasa, dan pada akhirnya memberikan keuntungan kepada kedua belah pihak.

Penelitian ini dilakukan di RSK Bedah BIMC yang terletak di Jalan Bypass Ngurah Rai No.100X, Kuta yang merupakan suatu perusahaan yang bergerak dibidang kesehatan yaitu sebagai salah satu Rumah Sakit swasta yang ada di Bali dimana tergabung dalam Siloam Hospital Grup. Dalam aktifitasnya RSK Bedah BIMC sangat memperhatikan tentang kepuasan pasiennya, salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah kualitas layanan. Namun masih ada juga pelayanan yang kurang dilakukan seperti fasilitas yang tidak selengkap rumah sakit swasta lain, harga yang masih terlalu mahal, jumlah tempat tidur yang tidak banyak terutama fasilitas kamar yang tidak seluas RS lain. Selain kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah complain handling. Di dalam penanganan komplin RSK Bedah BIMC ditangani oleh bagian khusus yaitu Patient Experience Service dimana prioritas penanganan komplin harus ditangani paling tidak dalam waktu 7x24 jam untuk kategori ringan, 3x 24 jam kategori sedang dan 1x24 jam katagori berat. Melihat dari fenomena tersebut, RSK BIMC mampu melakukan tujuan pemasaran yaitu kepuasan dilihat dari data pasien sebagai berikut:

Tabel 1 Jumlah Pasien RSK BIMC Tahun 2019-2020

| Jenis Pelayanan | 2019 | 2020 |
|------------------------|--------|--------|
| IPD (Rawat Inap) | 1.939 | 606 |
| OPD (Rawat Jalan) | 20.846 | 8.196 |
| ED (Gawat Darurat) | 4.005 | 1.263 |
| MCU (Medical Check Up) | 1.964 | 18.995 |

Sumber: RSK BIMC, 2021

Berdasarkan Tabel 1 dapat dilihat bahwa dari tahun 2019 ke tahun 2020 jumlah pasien rawat inap (IPD), rawat jalan (OPD), Gawat Darurat (ED) mengalami penurunan yang juga disebabkan karena dampak pandemi Covid-19, namun jumlah pasien Medical Check Up (MCU) mengalami peningkatan. BIMC Hospital salah satu usaha di bidang Rumah Sakit yang tidak lepas dari fenomena perubahan yang muncul dari intensitas persaingan untuk mendapatkan loyalitas pasiennya. Industri Rumah Sakit telah menyadari bahwa betapa pentingnya service quality sehingga akan memunculkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterimanya sehingga berdampak terhadap loyalitas pasien terhadap Rumah Sakit tersebut. Semakin baik pelayanan Rumah Sakit maka akan semakin banyak mudah untuk mendapatkan kepercayaan dari pasien. Hal ini bisa dikatakan bahwa persaingan yang terjadi tidak hanya berdasarkan peningkatan kualitas produk Rumah Sakit tetapi lebih kepada unsur pencapaian kepuasan dan loyalitas pasien itu sendiri. Penelitian Bismo, Sarjono, dan Ferian (2018) menemukan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan memiliki dampak positif tetapi tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan; kualitas layanan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap loyalitas konsumen (Lie et. al., 2019). Temuan lain oleh Su et. al., (2019) menunjukkan bahwa persepsi kualitas layanan, keterlibatan dan kepuasan ditemukan sebagai prediktor yang baik dari loyalitas, sementara hubungan langsung antara persepsi keselamatan dan loyalitas belum dikonfirmasi. Berdasarkan uraian latar belakang diatas, penulis mengambil judul “pengaruh penanganan keluhan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien dengan kepuasan pasien sebagai variabel mediasi di masa pandemi covid di RSK Bedah BIMC, Kuta”

Berdasarkan latar belakang rumusan masalah yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana pengaruh penanganan keluhan terhadap kepuasan pasien?
2. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien?
3. Bagaimana pengaruh penanganan keluhan terhadap loyalitas pasien?
4. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pasien?
5. Bagaimana pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien?

6. Bagaimana pengaruh penanganan keluhan terhadap loyalitas pasien yang dimediasi oleh kepuasan pasien?
7. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pasien yang dimediasi oleh kepuasan pasien?

2. Kajian Pustaka

2.1 Keluhan

Menurut Majid (2009), komplain atau keluhan adalah sesuatu yang sangat alamiah, sangat manusiawi sebagai bentuk reaksi atas apa yang diterima yang tidak sesuai dengan kondisi yang dijadikan dan diharapkan. Keluhan pelayanan adalah ketidakpuasan atas standar pelayanan, tindakan atau tiadanya tindakan aparat pelayanan yang berpengaruh kepada para pelanggan. Komplain (complaint) adalah sebuah kata yang sering berkonotasi negatif bagi kedua pihak, baik bagi perusahaan maupun bagi konsumen. Dimensi yang digunakan dalam mengukur konstruk penanganan komplain merujuk pada McCole dan Kotler dalam penelitian (Krismantono, 2009) yaitu: kecepatan penanganan komplain, penyelesaian masalah secara memuaskan, kemudahan dalam pengajuan komplain.

2.2 Kualitas Layanan

Menurut Goetsh dan Davis dalam Tjiptono (2014:51), kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sementara itu, Buddy (2000:1) mendefinisikan kualitas sebagai suatu strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen internal dan eksternal, secara eksplisit dan implisit. Dimensi dalam kualitas pelayanan atau servis menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2011:182), yaitu bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*).

2.3 Loyalitas Pelanggan

Loyalitas sangat penting artinya bagi perusahaan yang menjaga kelangsungan usahanya maupun kelangsungan kegiatan usahanya. Tjiptono (2000) loyalitas konsumen adalah komitmen pelanggan terhadap suatu merek, toko atau pemasok berdasarkan sifat yang sangat positif dalam pembelian jangka panjang. Secara umum loyalitas dapat diartikan sebagai kesetiaan seseorang suatu barang atau jasa tertentu. dimensi loyalitas pelanggan yaitu *repeation*, *purchase accros product line*, *retention*, dan *recommendation*.

2.4 Kepuasan Konsumen

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau hasil yang ia rasakan dengan harapannya (Thamrin dan Tantri, 2013:38). Kepuasan pelanggan merupakan anggapan pelanggan bahwa dengan menggunakan suatu produk perusahaan tertentu dan harapannya telah terpenuhi (Sudarsito, 2004). Terdapat lima aspek pada kepuasan konsumen menurut Tjiptono dan Diana (2015), yaitu: *expectations*, *performance*, *comparison*, *confirmation* atau *disconfirmation* dan *discrepancy* atau ketidaksesuaian.

3. Metode Penelitian

Penelitian dilakukan di RSK Bedah BIMC, Kuta, Bali yang berlokasi di Jl. Bypass Ngurah Rai No.100X, Kuta, Kabupaten Badung, Bali 80361. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien RSK Bedah BIMC, Kuta. Penelitian ini menggunakan non probability sampling yaitu metode purposive sampling. Sample yang diambil adalah pasien yang berusia lebih dari 17 tahun dan sudah berkunjung di RSK Bedah BIMC, Kuta selama 2 kali yaitu sebanyak 95 responden. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dengan skala likert (5 skala). Penelitian ini melakukan uji instrument validitas dan reliabilitas serta menggunakan teknik analisis yaitu analisis jalur (path analysis) dengan persamaan structural sebagai berikut:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \epsilon_1$$

$$Z = \beta_0 + \beta_3 X_1 + \beta_4 Y + \beta_5 X_2 + \epsilon_2$$

Keterangan:

Y : Loyalitas Pasien

Z : Costumer Satisfaction

β_0 : konstanta

β_1 : koefisien regresi Penanganan Keluhan dan Loyalitas Pasien

β_2 : koefisien regresi Kualitas Layanan dan Loyalitas Pasien

β_3 : koefisien regresi Penanganan Keluhan dan Costumer Satisfaction

β_4 : koefisien regresi Kualitas Layanan dan Costumer Satisfaction

β_5 : koefisien regresi Loyalitas Pasien dan Costumer Satisfaction

ϵ_1 : jumlah varian yang tidak diteliti dalam model penelitian atau error

ϵ_2 : jumlah varian yang tidak diteliti dalam model penelitian atau error

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

Tabel 2 Hasil Uji Validitas

| Variabel | Indikator | Koefisien Korelasi | Keterangan |
|-------------------------|-----------|--------------------|------------|
| Penanganan Keluhan (X1) | X1.1 | 0,942 | Valid |
| | X1.2 | 0,931 | Valid |
| | X1.3 | 0,786 | Valid |
| | X1.4 | 0,778 | Valid |
| Kualitas Layanan (X2) | X2.1 | 0,871 | Valid |
| | X2.2 | 0,870 | Valid |
| | X2.3 | 0,888 | Valid |
| | X2.4 | 0,753 | Valid |
| | X2.5 | 0,786 | Valid |
| Loyalitas Pasien (Y) | Y1 | 0,796 | Valid |
| | Y2 | 0,904 | Valid |
| | Y3 | 0,916 | Valid |
| | Y4 | 0,882 | Valid |
| Kepuasan Pasien (Z) | Z1 | 0,816 | Valid |
| | Z2 | 0,936 | Valid |
| | Z3 | 0,832 | Valid |
| | Z4 | 0,921 | Valid |
| | Z5 | 0,727 | Valid |

Berdasarkan hasil uji validitas diatas dapat disimpulkan bahwa nilai korelasi product moment dari tiap-tiap item pernyataan lebih besar dari 0,3 hal ini berarti bahwa indikator masing-masing variabel valid.

Tabel 3 Hasil Uji Reliabilitas

| Variabel | Cronbach's alfa if item | Keterangan |
|-------------------------|-------------------------|------------|
| Penanganan Keluhan (X1) | 0,852 | Reliabel |
| Kualitas Layanan (X2) | 0,859 | Reliabel |
| Loyalitas Pasien (Y) | 0,824 | Reliabel |
| Kepuasan Pasien (Z) | 0,869 | Reliabel |

Berdasarkan hasil uji reliabilitas diatas dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel dikatakan reliabel karena nilai cronbach alfa lebih besar dari 0.6.

4.2 Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Tabel 4 Uji Normalitas

| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test | | |
|------------------------------------|----------------|-------------------------|
| | | Unstandardized Residual |
| N | | 95 |
| Normal Parameters ^a | Mean | .0000000 |
| | Std. Deviation | 1.05809983 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .137 |
| | Positive | .114 |
| | Negative | -.137 |
| Kolmogorov-Smirnov Z | | 1.339 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .055 |
| a. Test distribution is Normal. | | |

Berdasarkan hasil uji normalitas diatas yaitu nilai sig kolmogorov smirnov Z sebesar $0.055 > 0.05$, hal ini berarti bahwa data berdistribusi normal.

2. Uji Multikolinieritas

Tabel 5 Hasil Uji Multikolinieritas

| Coefficients ^a | | | |
|---------------------------|----|-------------------------|-------|
| Model | | Collinearity Statistics | |
| | | Tolerance | VIF |
| 1 | X1 | .486 | 2.057 |
| | X2 | .362 | 2.760 |
| | Z | .430 | 2.326 |

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan hasil uji multikolinieritas diatas semua variabel penanganan keluhan, kualitas layanan dan kepuasan pasien memiliki nilai tolerance diatas 0,10 dan nilai VIF kurang dari 10 yang berarti tidak terjadi multikolinieritas.

3. Uji Heteroskedastisitas

Tabel 6 Hasil Uji Heteroskedastisitas

| Coefficients ^a | | | | | | |
|---------------------------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 1.401 | .767 | | 1.828 | .071 |
| | X1 | -.019 | .050 | -.053 | -.373 | .710 |
| | X2 | .099 | .055 | .089 | .985 | .550 |
| | Z | -.086 | .044 | -.076 | -.864 | .405 |

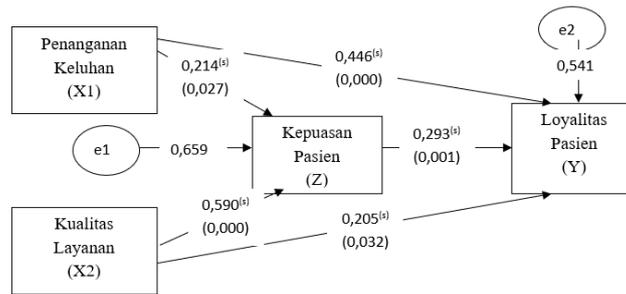
a. Dependent Variable: abs

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas diatas menyatakan bahwa seluruh variabel bebas penelitian mempunyai nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 atau tidak terdapat variabel bebas yang berpengaruh signifikan terhadap absolut residual-nya, hal ini berarti bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

5.3 Hasil Uji Analisis Jalur (Path Analysis)

Tabel 7 Hasil Uji Analisis Jalur

| No | Hubungan Antar Variabel | Efek Langsung | Efek Tak Langsung | Efek Total | Sig | Keterangan |
|----|--|---------------|-----------------------------|------------|-------|-------------|
| 1 | Penanganan Keluhan (X1) → Kepuasan pasien (Z) | 0,214 | - | 0,214 | 0,027 | H1 diterima |
| 2 | Kualitas Layanan (X2) → Kepuasan pasien (Z) | 0,590 | - | 0,590 | 0,000 | H2 diterima |
| 3 | Penanganan Keluhan (X1) → Loyalitas pasien (Y) | 0,446 | - | 0,446 | 0,000 | H3 diterima |
| 4 | Kualitas Layanan (X2) → Loyalitas pasien (Y) | 0,205 | | 0,205 | 0,032 | H4 diterima |
| 5 | Kepuasan pasien (Z) → Loyalitas pasien (Y) | 0,293 | | 0,293 | 0,001 | H5 diterima |
| 6 | Penanganan Keluhan (X1) → Kepuasan pasien (Z) → Loyalitas pasien (Y) | - | 0,063 (0,214 x 0,293) | 0,063 | | H6 diterima |
| 7 | Kualitas Layanan (X2) → Kepuasan pasien (Z) → Loyalitas pasien (Y) | - | 0,173 (0,590 x 0,293) | 0,173 | | H7 diterima |



Gambar 1 Model Analisis Jalur

5.4 Pembahasan

1) Pengaruh Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Pasien RSK Bedah BIMC, Kuta

Hipotesis pertama menyatakan bahwa penanganan keluhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dilihat dari hasil analisis bahwa nilai beta sebesar 0,214 dengan nilai taraf signifikansi sebesar $0,027 \leq 0,05$. Hasil analisis berarti bahwa semakin baik penanganan keluhan akan mampu meningkatkan kepuasan pasien RSK Bedah BIMC, Kuta.

Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Subekti, 2019 menyatakan bahwa penanganan keluhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Tegal. Selain itu penelitian Lesmana, Norwakiah, 2021, menyatakan bahwa penanganan keluhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan jaminan kesehatan Nasional di Rumah Sakit Ludira Husadatama. Cara penanganan keluhan terhadap pasien biasanya melalui google review, whatsapp, email, survey digital direct. Bagian penanganan keluhan dilakukan oleh bagian departemen front office yang akan dilanjutkan ke departemen terkait sesuai dengan jenis keluhan.

2) Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien RSK Bedah BIMC, Kuta

Hipotesis kedua menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, dilihat dari hasil analisis bahwa nilai beta sebesar 0,590 dengan nilai taraf signifikansi sebesar $0,000 \leq 0,05$. Hal ini berarti bahwa semakin baik kualitas layanan akan mampu meningkatkan kepuasan pasien RSK Bedah BIMC, Kuta.

Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sari, 2020, menyatakan bahwa, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Urug Kota Tasikmalaya dan juga penelitian yang dilakukan oleh Rosalia, 2018, menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di RSU

surya Husada Denpasar. RSK Bedah BIMC memiliki fasilitas dokter bedah, Poliklinik, UGD, Saraf, THT, CT Scan, Laboratory, Radiologi. Dengan fasilitas dimiliki didukung oleh para pegawai yang penampilan yang rapi, standar grooming yang sesuai dengan target pasar internasional serta kenyamanan serta kebersihan. Keunggulan layanan yang dimiliki adalah penanganan gawat darurat 24 jam yang cepat dengan semua team memiliki sertifikasi ACLS, ATLS.

3) Pengaruh Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Pasien RSK Bedah BIMC, Kuta

Hipotesis ketiga menyatakan bahwa penanganan keluhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien, dilihat dari hasil analisis bahwa nilai beta sebesar 0,446 dengan nilai taraf signifikansi sebesar $0,000 \leq 0,05$, hal ini berarti bahwa semakin baik penanganan keluhan akan mampu meningkatkan loyalitas pasien RSK Bedah BIMC, Kuta. Dengan penanganan keluhan yang dilakukan oleh Patient Experience Team, dimana semua keluhan ditangani sesuai dengan standar yang ditentukan menyebabkan pasien tetap loyal untuk melakukan pengobatan di RSK Bedah BIMC. NPS (Net Promoter Score) adalah ukuran rekomendasi yang digunakan dimana ada pemberian nilai 0-10 sebagai ukuran dimana nilai 0-6 adalah detractor (bukan pemberi rekomendasi), nilai 7-8 adalah passive (tidak merekomendasi atau merekomendasi) dan nilai 9-10 adalah promoter (pemberi rekomendasi).

4) Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pasien RSK Bedah BIMC, Kuta

Hipotesis keempat menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien, dilihat dari hasil analisis bahwa nilai beta sebesar 0,205 dengan nilai taraf signifikansi sebesar $0,032 \leq 0,05$. Hal ini berarti bahwa semakin baik kualitas layanan akan mampu meningkatkan loyalitas pasien RSK Bedah BIMC, Kuta.

Penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh Sektiyaningsih, dkk, 2019, menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien di RSUD Mampang Prapatan. Dan juga hasil penelitian yang dilakukan oleh Hidayat, dkk, 2018, menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien rawat inap di RSUD Kanjuruhan Kepanjen. Kunci utama keunggulan bersaing RSK Bedah BIMC adalah pelayanan dengan Motto SAYA SIAP artinya Sigap, Informatif, Apresiasi, Peduli. Pelayanan sigap artinya 24 pelayanan, informatif dalam pemberian edukasi medis, apresiasi terhadap penanganan pasien, peduli semua pasien.

5) Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien RSK Bedah BIMC, Kuta

Hipotesis kelima menyatakan bahwa kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien, dilihat dari hasil analisis bahwa nilai beta sebesar 0,293 dengan nilai taraf signifikansi sebesar $0,001 \leq 0,05$. Hal ini berarti bahwa semakin puas pasien akan mampu meningkatkan loyalitas pasien RSK Bedah BIMC, Kuta.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Vigaretha, dkk, 2018, menyatakan bahwa kepuasan berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien rawat jalan pengguna KIS di RSUD Dr Soediran Mangun Sumarso kabupaten Wonogiri. Dan juga penelitian yang dilakukan oleh Novitasari, dkk, 2019, menyatakan bahwa kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien di Poliklinik Gigi di RSUD Kabupatenanyar. Pengukuran PSI (Passion Satisfaction Index) dimana pasien memberikan melalui survey digital setiap selesai pemeriksaan. Pemberian membership kepada management hotel, travel agent, yang loyal membawa pasien kepada BIMC, yang bisa menggunakan untuk fasilitas free biaya konsultasi, diskon layanan radiologi, laboratorium dan tindakan medis. Notifikasi terhadap informasi layanan diberikan melalui email pasien.

6) Pengaruh Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Pasien Melalui Kepuasan Pasien RSK Bedah BIMC, Kuta

Hipotesis keenam menyatakan bahwa penanganan keluhan berpengaruh positif secara tidak langsung terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien. Dilihat dari nilai efek tak langsung sebesar 0,063. Hal ini berarti bahwa adanya peningkatan penanganan keluhan akan mampu meningkatkan kepuasan pasien dan berdampak terhadap loyalitas pasien di RSK Bedah BIMC, Kuta. Selain itu hasil perhitungan Sobel Test menunjukkan nilai $Z = 2,87$ yang lebih besar dari nilai 1,98 dengan tingkat signifikansi 5% maka variabel kepuasan pasien mampu memediasi antara pengaruh penanganan keluhan terhadap loyalitas pasien di RSK Bedah BIMC, Kuta.

7) Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pasien Melalui Kepuasan Pasien RSK Bedah BIMC, Kuta

Hipotesis ketujuh menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif secara tidak langsung terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien. Dilihat dari nilai efek tak langsung sebesar 0,173. Hal ini berarti bahwa adanya peningkatan kualitas layanan akan mampu

meningkatkan kepuasan pasien dan berdampak terhadap loyalitas pasien di RSK Bedah BIMC, Kuta. Namun hasil perhitungan Sobel Test menunjukkan nilai $Z = 1,82$ yang lebih kecil dari nilai 1,98 dengan tingkat signifikansi 5% maka variabel kepuasan pasien belum mampu sebagai variabel yang memediasi antara pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pasien di RSK Bedah BIMC, Kuta.

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan dalam penelitian ini, maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Penanganan keluhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien RSK Bedah BIMC, Kuta. Artinya apabila penanganan keluhan semakin baik akan mampu meningkatkan kepuasan pasien RSK Bedah BIMC, Kuta.
2. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien RSK Bedah BIMC, Kuta. Artinya semakin tinggi kualitas layanan akan mampu meningkatkan kepuasan pasien RSK Bedah BIMC, Kuta.
3. Penanganan keluhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien RSK Bedah BIMC, Kuta. Artinya apabila penanganan keluhan semakin baik akan mampu meningkatkan loyalitas pasien RSK Bedah BIMC, Kuta.
4. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien RSK Bedah BIMC, Kuta. Artinya semakin tinggi kualitas layanan akan mampu meningkatkan loyalitas pasien RSK Bedah BIMC, Kuta.
5. Kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien RSK Bedah BIMC, Kuta. Artinya semakin meningkat kepuasan pasien akan mampu meningkatkan loyalitas pasien RSK Bedah BIMC, Kuta.
6. Penanganan keluhan berpengaruh positif secara tidak langsung terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien RSK Bedah BIMC, Kuta. Kepuasan pasien merupakan variabel mediasi pada hubungan penanganan keluhan terhadap loyalitas pasien di RSK Bedah BIMC, Kuta.
7. Kualitas layanan berpengaruh positif secara tidak langsung terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien RSK Bedah BIMC, Kuta. Kepuasan pasien belum mampu sebagai variabel memediasi antara pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pasien di RSK Bedah BIMC, Kuta.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, T., & Tantri, F. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Hidayat, B. Tuhu, Arifin Rois, dan Hufon Mohammad. 2018. Pengaruh Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap RSUD Kanjuruhan Kepanjen Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *Fakultas Ekonomi Unisma*. 7(13):43.
- Krismantono, A. (2009). Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi Loyalitas Nasabah. Tesis: Program Studi Magister Manajemen, Universitas Diponegoro. Semarang., 1
- Lesmana, T. Candra, Norwakiah. 2021. Kepuasan Pasien Rawat Jalan Jaminan Kesehatan Nasional Di Rumah Sakit Ludira Husada Tama. *Sekolah Tinggi Kesehatan Wira Husada*. 6(1):77
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi Kedua*. Jakarta: Salemba Empat
- Novitasari, E. Aditya, Wiyadi, dan Setiawan Iwan. 2019. Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Di Poliklinik Gigi RSUD Kabupaten Karanganyar Yang Dimediasi Oleh Kepercayaan Pasien. *Universitas Muhammadiyah Surakarta*. 12(20):308
- Sektiyaningsih, I. Sukma, Haryana Arif, dan Rosalina, S. Sari. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Citra Dan Loyalitas Pasien. *Universitas Respati Indonesia*. 4(1):26.
- Vigaretha Ginka, Handayani W. Oktia. 2018. Peran Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Mediasi Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien. *Higeia Journal Of Public Health Research And Development*. Universitas Semarang. 2(4):551