

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN
SERTA MINAT KEMBALI PASIEN DI RUMAH SAKIT JUMPANDANG BARU
MAKASSAR 2019**

Oleh:

Fajrul Al Ichlas, Basir Palu, Reza Aril Ahri
Pascasarjana Universitas Muslim Indonesia (UMI)

ABSTRAK:

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk: (1) menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien. (2) menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pasien. (3) menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap minat kembali. (4) menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap minat kembali. (5) menganalisis pengaruh kepuasan terhadap minat kembali. (6) menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap minat kembali melalui kepuasan. (7) menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap minat kembali melalui kepuasan.

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang dilakukan di Rumah Sakit Jumpandang Baru dengan jumlah sampel 143 sampel dan dilakukan pada bulan Maret s.d April 2019. Data dianalisis dengan menggunakan model analisis jalur (*Path Analysis*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien ($P = 0,000$). (2) kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien ($P = 0,020$). (3) kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat kembali pasien ($P = 0,023$). (4) kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat kembali pasien ($P = 0,035$). (5) kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat kembali pasien ($P = 0,003$). (6) kualitas layanan memiliki pengaruh secara tidak langsung terhadap minat kembali melalui kepuasan dengan nilai indirect effect 0,144 dan total effect 0,369. Dan (7) kepercayaan memiliki pengaruh secara tidak langsung terhadap minat kembali melalui kepuasan dengan nilai indirect effect 0,051 dan total effect 0,237.

Kata kunci : *Kualitas Layanan, Kepercayaan, Kepuasan, Minat Kembali.*

***The Influence of Service Quality and Trust in Satisfaction and Patient Re-visit
Interest in Jumpandang Baru Makassar Hospital 2019***

ABSTRACT:

This aims of this research are: (1) analyze the effect of service quality on patient satisfaction. (2) analyze the effect of trust on patient satisfaction. (3) analyze the effect of service quality on interest back. (4) analyze the influence of trust in interest again. (5) analyze the influence of satisfaction with interest back. (6) analyze the effect of service quality on interest back through satisfaction. (7) analyze the effect of trust in interest back through satisfaction.

This research is quantitative research conducted at Jumpandang Baru Makassar Hospital with a sample of 143 samples and carried out in March-April 2019. Data was analyzed using Path Analysis models.

The results of this research showed that: (1) service quality had a positive and significant effect on patient satisfaction ($P= 0,000$). (2) trust has a positive and significant effect on patient satisfaction ($P= 0.020$). (3) service quality had a positive and significant

effect on the patient re-visit interest (P= 0.023). (4) trust has a positive and significant effect on the patient re-visit interest (P= 0.035). (5) satisfaction has a positive and significant effect on the patient re-visit interest (P= 0.003). (6) service quality has an indirect effect on patient re-visit interest through satisfaction with the indirect effect value of 0.144 and the total effect of 0.369. And (7) trust has an indirect effect on the patient re-visit interest through satisfaction with the indirect effect value of 0.051 and the total effect of 0.237.

Keywords: Service Quality, Trust, Satisfaction, Re-visit Interest

PENDAHULUAN

Rumah sakit sekarang ini mengalami kemajuan dan perkembangan yang pesat seiring dengan perkembangan teknologi dan ilmu kedokteran. Hal ini ditunjukkan dengan banyaknya peralatan medis atau peralatan dokter yang semakin canggih yang dimiliki oleh rumah sakit dan semakin banyaknya rumah sakit yang berdiri atas prakarsa pemerintah. Situasi ini mendorong penyedia jasa (dalam hal ini rumah sakit) untuk mendapatkan konsumen dan membuat konsumen merasa puas sehingga konsumen loyal terhadap rumah sakit. Pengaruh kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi telah meningkatkan kesadaran dan tuntunan masyarakat akan pelayanan yang baik, termasuk dalam hal ini adalah rumah sakit sebagai suatu lembaga kesehatan yang bergerak dalam bidang jasa, dimana produk utama rumah sakit adalah pelayanan medis yang meliputi pembedahan dan pelayanan perawatan orang sakit. (Antonio et al., 2006).

Kepuasan pasien dapat juga diartikan sebagai tingkat perasaan pasien setelah membandingkan dengan harapannya. Seorang pasien jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh jasa pelayanan, sangat besar kemungkinannya untuk menjadi pelanggan dalam waktu yang lama (Umar, 1996). Pada saat yang sama, agar berkelanjutan, bisnis di berbagai sektor harus memberikan perhatian besar untuk menciptakan, mempertahankan dan meningkatkan pelanggan, serta mengelola hubungan

pelanggan dalam jangka panjang yang memadai. Minat kunjungan kembali adalah salah satu faktor yang paling penting, jika bukan yang paling penting, untuk bertahan hidup dan berkembang di sektor jasa kompetitif bukanlah hal baru (Lin dan Lu, 2010).

Berdasarkan informasi dari Rumah Sakit Jumpandang Baru Makassar Tahun 2019 diketahui bahwa dari pelayanan masih belum masuk dalam kategori baik karena diketahui jumlah kunjungan mengalami penurunan yang dimana perbandingan antara tahun 2017 dan 2018 mencapai angka 100 kunjungan dalam tiap bulannya sedangkan di tahun 2019 hanya mencapai total kunjungan 86 dalam setiap bulannya. Di samping itu masalah-masalah yang muncul di Rumah Sakit Jumpandang Baru bukan Cuma itu saja, Rumah Sakit Jumpandang Baru pada dasarnya masih dalam rumah sakit percontohan tingkat pertama, dan ini terlihat dari struktur bangunan yang masih dalam kategori bangunan lama dan masih dalam proses pembenahan, dibagian kamar perawatan juga menjadi masalah di karenakan jumlah tempat tidur pasien rawat inap yang ada di Rumah Sakit itu sendiri masih berjumlah 40, tanpa ada pembagian kelas di setiap kamarnya, hal ini menjadi sebuah pertanyaan mengapa Rumah Sakit hanya mempunyai satu kelas kamar saja sedangkan dijaminan kesehatan seperti BPJS mempunyai 3 tingkatan kelas kamar, ini bisa menjadi pemicu pemilik BPJS kelas satu dan kelas dua enggan untuk menggunakan Rumah Sakit ini sebagai

sarana memperoleh pelayanan kesehatannya.

Di Kota Makassar sendiri reputasi kelas Rumah Sakit menurut tipenya dari kelas A sampai dengan D sudah sangat banyak, hal ini memicu persaingan antara rumah sakit untuk menjadi yang terbaik walaupun rumah sakit di kota makassar masih terdapat kelas C dan D dan pasti kelengkapan alat dan SDM nya tidak selengkap yang ada di rumah sakit atasnya padahal kelengkapan alat medis dan spesialisasi SDM baik dokter ataupun perawat adalah hal yang utama dalam memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga menghasilkan kepuasan pelanggan yang berdampak pada minat kunjungan ulang para pasien ketika membutuhkan pelayanan kesehatan (Dinkes Makassar, 2013)..

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian analitiik kuantitatif dengan desain menggunakan model analisis jalur (*path analysis*) karena diantara variable independent dan dependent terdapat mediasi yang mempengaruhi. Dalam penelitian ini terdiri tiga variabel. Yakni variabel bebas (*Independent*) kualitas layanan dan kepercayaan, (*Mediasi*) kepuasan, sedangkan (*Dependent*) minat kembali.

A. Lokasi dan waktu penelitian

Penelitian ini akan di dilaksanakan di Rumah Sakit Jumpandang Baru Makassar, antara kurun waktu bulan maret hingga April.

B. Sumber Data Penelitian

Sumber data yang digunakan dalam penelitian terdiri dari data primer dan sekunder.

1. Data Primer

Data primer adalah data yang sifatnya baru dan dikumpulkan sendiri oleh peneliti, yaitu data yang diambil secara

lisan melalui wawancara singkat atau opservasi dengan petugas

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang digunakan sudah dikumpulkan atau sudah ada, peneliti tinggal menggunakan data tersebut. Data tersebut diambil dari Rumah Sakit Jumpandang Baru Makassar

C. Populasi dan Teknik Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti (Sugiyono, 2010). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang ada di rawat inap rumah sakit jumpandang baru makassar

2. Sampel

Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah metode *accidental sampling*. Di mana peneliti memilih siapa saja yang kebetulan ada atau dijumpai untuk dijadikan sampel.

Krejcie dan Morgan (1970) menentukan jumlah sampel yang perlu diambil untuk suatu populasi tertentu dengan rumus sebagai berikut:

$$S = \frac{X^2 NP(1-P)}{D^2(N-1) + X^2 P(1-P)}$$

Keterangan:

N = besar populasi

S = besar sampel

P = Proporsi populasi (0,5)

D = Derajat Ketelitian (0,05)

X = Nilai tabel X^2 (3,841)

Sehingga, jumlah sampel yang diambil dalam pengambilan data awal adalah:

$$S = \frac{3,841(227)(0,5)(1-0,5)}{(0,05)^2(227-1) + (3,841)(0,5)(1-0,5)}$$

$$S = \frac{0,695 + 0,9602}{217,976}$$

$$S = \frac{1,6552}{1,6552}$$

S = 142,9 S = 143 Responden

Jadi, jumlah sampel dalam penelitian ini adalah dibulatkan menjadi 143 responden

A. Hasil Penelitian

1. Analisis Statistik Deskriptif

a. Analisis Deskriptif Variabel Kualitas

1) Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Indikator Keandalan

Penilaian responden terhadap variabel Kualitas Indikator Keandalan pada tabel 5.12 dipersepsikan bagus dan positif terhadap pertanyaan-pertanyaan mengenai Kualitas Indikator Keandalan, terlihat nilai mean total Kualitas Indikator Keandalan sebesar 4,06 yang masuk kategori sangat tinggi (antara 4,00–5,00).

Pada variabel kualitas indikator keandalan soal 1 (X1.1) mayoritas jawaban responden adalah setuju sebesar 46,9%, yang nilai meannya sebesar 4,20 dan masuk kategori sangat tinggi (antara 4,00–5,00). Pada soal 2 (X1.2) mayoritas jawaban responden adalah setuju dengan nilai sebesar 58,0%, yang nilai meannya sebesar 4,05 dan masuk kategori sangat tinggi (antara 4,00–5,00). Pada soal 3 (X1.3) mayoritas jawaban responden adalah setuju sebesar 62,9%, yang nilai meannya sebesar 4,01 dan masuk kategori sangat tinggi (antara 4,00–5,00). Pada soal 4 (X1.4) mayoritas jawaban responden adalah setuju dengan nilai sebesar 76,9%, yang nilai meannya sebesar 4,14 dan masuk kategori sangat tinggi (antara 4,00–5,00).

Pada soal 5 (X1.5) mayoritas jawaban responden adalah setuju dengan nilai sebesar 61,5%, yang nilai meannya sebesar 3,90 dan masuk kategori tinggi (antara 3,00–4,00). Pada soal 6 (X1.6) mayoritas jawaban responden adalah setuju dengan nilai sebesar 63,6%, yang nilai meannya sebesar 3,98 dan masuk kategori tinggi (antara 3,00–4,00). Pada soal 7 (X1.7) mayoritas jawaban responden adalah setuju dengan nilai sebesar 60,8%, yang nilai meannya sebesar 3,85 dan masuk kategori tinggi (antara 3,00–4,00). Pada soal 8 (X1.8) mayoritas jawaban responden adalah setuju dengan nilai sebesar 65,0%, yang nilai meannya

sebesar 4,23 dan masuk kategori sangat tinggi (antara 4,00–5,00). Pada soal 9 (X1.9) mayoritas jawaban responden adalah setuju dengan nilai sebesar 65,0%, yang nilai meannya sebesar 4,20 dan masuk kategori sangat tinggi (antara 4,00–5,00).

2) Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Indikator Daya Tanggap

Analisis deskriptif jawaban responden tentang variabel Kualitas Indikator Daya Tanggap atas pertanyaan-pertanyaan seperti terdapat pada jawaban kuesioner yang dibagikan kepada responden. Variasi jawaban responden untuk variabel Kualitas Indikator Daya Tanggap dapat dilihat pada tabel 5.13 sebagai berikut:

Penilaian responden terhadap variabel Kualitas Indikator Daya Tanggap pada tabel 5.13 dipersepsikan bagus dan positif terhadap pertanyaan-pertanyaan mengenai Kualitas Indikator Daya Tanggap, terlihat nilai mean total Kualitas Indikator Daya Tanggap sebesar 4,05 yang masuk kategori sangat tinggi (antara 4,00–5,00).

Pada soal 4 (X1.4) mayoritas jawaban responden adalah setuju dengan nilai sebesar 65,7%, yang nilai meannya sebesar 4,03 dan masuk kategori sangat tinggi (antara 4,00–5,00). Pada soal 5 (X1.5) mayoritas jawaban responden adalah setuju dengan nilai sebesar 75,5%, yang nilai meannya sebesar 4,13 dan masuk kategori sangat tinggi (antara 4,00–5,00). Pada soal 6 (X1.6) mayoritas jawaban responden adalah setuju dengan nilai sebesar 74,8%, yang nilai meannya sebesar 4,10 dan masuk kategori tinggi (antara 4,00–5,00).

3) Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Indikator Jaminan

Analisis deskriptif jawaban responden tentang variabel Kualitas Indikator Jaminan atas pertanyaan-pertanyaan seperti terdapat pada jawaban kuesioner yang dibagikan kepada responden. Variasi jawaban responden

untuk variabel Kualitas Indikator Jaminan dapat dilihat pada tabel 5.14 sebagai berikut:

Penilaian responden terhadap variabel Kualitas Indikator Jaminan pada tabel 5.14 dipersepsikan bagus dan positif terhadap pertanyaan-pertanyaan mengenai Kualitas Indikator Jaminan, terlihat nilai mean total Kualitas Indikator Jaminan sebesar 4,03 yang masuk kategori sangat tinggi (antara 4,00–5,00).

Berdasarkan Analisis deskriptif variabel kualitas layanan indikator jaminan di soal nomor 4, 5, dan 6 terdapat pasien yang menjawab kurang setuju masing-masing sebanyak 16 orang atau dengan persentase 11,2 % hal ini dipengaruhi oleh kualitas Rumah Sakit yang memang masih kurang memadai dari sektor tenaga kesehatan maupun kenyamanan dan keamanan selama berobat disana. Kemudian pada soal nomor 3 terdapat pasien yang menjawab kurang setuju sebanyak 27 orang dengan persentase 18,9 % hal ini dipengaruhi oleh kurangnya simpati petugas kepada pasien kemudian kesopanan dan kejujurannya mungkin masih ada dari beberapa beberapa petugas yang kurang mengetahui sikap yang baik dan benar terhadap pasien.

b. Analisis Deskriptif Variabel Kepercayaan

1) Analisis Deskriptif Variabel Kepercayaan Indikator Kemampuan

Analisis deskriptif jawaban responden tentang variabel Kepercayaan Indikator Kemampuan atas pertanyaan-pertanyaan seperti terdapat pada jawaban kuesioner yang dibagikan kepada responden. Variasi jawaban responden untuk variabel Kepercayaan Indikator Kemampuan dapat dilihat pada tabel 5.17 sebagai berikut:

Penilaian responden terhadap variabel Kepercayaan Indikator Kemampuan pada tabel 5.17 dipersepsikan bagus dan positif terhadap pertanyaan-pertanyaan mengenai Kepercayaan

Indikator Kemampuan, terlihat nilai mean total Kepercayaan Indikator Kemampuan sebesar 4,01 yang masuk kategori sangat tinggi (antara 4,00–5,00).

Berdasarkan Analisis deskriptif variabel kepercayaan indikator kemampuan antara soal 1 sampai 6 terdapat beberapa pasien yang menjawab tidak setuju, hal ini dipengaruhi oleh kemampuan rumah sakit untuk memberikan pelayanan yang maksimal masih harus di tingkatkan. Begitupun dengan pasien yang menjawab kurang setuju antara soal 1 sampai 6 sebanyak 18 sampai 23 orang, sama halnya dengan yang menjawab tidak setuju bahwa kemampuan rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang maksimal masih kurang dan perlu ditingkatkan.

c. Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan

Analisis deskriptif jawaban responden tentang variabel Kepuasan atas pertanyaan-pertanyaan seperti terdapat pada jawaban kuesioner yang dibagikan kepada responden. Variasi jawaban responden untuk variabel Kepuasan dapat dilihat pada tabel 5.20 sebagai berikut:

Penilaian responden terhadap variabel Kepuasan pada tabel 5.20 dipersepsikan bagus dan positif terhadap pertanyaan-pertanyaan mengenai Kepuasan, terlihat nilai mean total Kepuasan sebesar 3,88 yang masuk kategori tinggi (antara 3,00–4,00).

Berdasarkan Analisis deskriptif variabel kepuasan antara soal 1 sampai 11 terdapat pasien yang menjawab tidak setuju sebanyak 1 sampai 10 orang dengan persentase 0,7% sampai 7,0% hal ini di pengaruhi oleh gambaran keadaan umum Rumah Sakit yang masih kurang maksimal baik dari segi bangunan, pelayanan, fasilitas beserta sarana dan prasarana yang ada di sana. kemudian dengan pasien yang menjawab kurang setuju antara 27 sampai 34 orang dengan persentase 18,9 sampai 23,8 itu sama halnya dengan yang

menjawab tidak setuju yang berarti hal ini di pengaruhi oleh gambaran keadaan umum Rumah Sakit yang masih kurang maksimal baik dari segi bangunan, pelayanan, fasilitas beserta sarana dan prasarana yang menjadi alasan mereka untuk menjawab kurang setuju.

d. Analisis Deskriptif Variabel Minat Kembali

Analisis deskriptif jawaban responden tentang variabel Minat Kembali atas pertanyaan-pertanyaan seperti terdapat pada jawaban kuesioner yang dibagikan kepada responden. Variasi jawaban responden untuk variabel Minat Kembali dapat dilihat pada tabel 5.21 sebagai berikut:

Penilaian responden terhadap variabel Minat Kembali pada tabel 5.21 dipersepsikan bagus dan positif terhadap pertanyaan-pertanyaan mengenai Minat Kembali, terlihat nilai mean total Minat Kembali sebesar 3,93 yang masuk kategori tinggi (antara 3,00–4,00).

Berdasarkan Analisis deskriptif variabel minat kembali antara soal 1 sampai 9 terdapat pasien yang menjawab sangat tidak setuju antara soal 2, 4, 6, dan 9 yang masing-masing sebanyak 1 orang, hal ini dipengaruhi oleh keadaan rumah sakit yang masih kurang memadai sedangkan setiap pasien ingin mendapatkan pelayanan yang memuaskan. Sedangkan yang menjawab tidak setuju sebanyak 2 sampai 8 orang dengan persentase 1,4% sampai 5,6% sama halnya dengan yang menjawab sangat tidak setuju hal ini dipengaruhi oleh keadaan rumah sakit yang masih kurang memadai sedangkan setiap pasien ingin mendapatkan pelayanan yang memuaskan. Begitupun dengan yang menjawab kurang setuju sebanyak 28 sampai 35 orang dengan persentase 19,6% sampai 24,5% itupun sama halnya dengan yang menjawab sangat tidak setuju dengan yang menjawab tidak setuju hal ini dipengaruhi oleh keadaan rumah sakit yang masih

kurang memadai sedangkan setiap pasien ingin mendapatkan pelayanan yang memuaskan dari awal mereka berkunjung sampai mereka pulang dan juga mungkin pasien ingin mencoba rumah sakit lain yang lebih besar.

B. PEMBAHASAN

1. Pembahasan Pengaruh Langsung

Pembahasan pengaruh langsung antara variabel penelitian mengacu pada hasil pengujian hipotesis pengaruh langsung. Pengujian hipotesis pengaruh langsung terdapat lima pengaruh langsung yaitu pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan, pengaruh kualitas layanan terhadap minat kembali, pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan, pengaruh kepercayaan terhadap minat kembali dan pengaruh kepuasan terhadap minat kembali.

a. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan

Berdasarkan tabel 5.8 dan 5.10 menunjukkan bahwa untuk variabel kualitas layanan, sebagian besar responden memberi tanggapan bahwa kualitas layanan berada dalam kategori Baik sebanyak 128 orang (89,5%), sedangkan responden memberi tanggapan bahwa kualitas layanan berada dalam kategori Kurang sebanyak 15 orang (10,5%). Untuk variabel kepuasan, sebagian besar responden memberi tanggapan bahwa kepuasan berada dalam kategori Puas sebanyak 116 orang (81,1%), sedangkan responden memberi tanggapan bahwa kepuasan berada dalam kategori Kurang sebanyak 27 orang (18,9%).

Dari hasil uji analisis path yang dilakukan pada variabel Kualitas Layanan terhadap Kepuasan pada table 5.12 diperoleh hasil yakni nilai estimate sebesar 0,528 dan nilai P sebesar 0,000 yang lebih kecil dari α 0,05 yang berarti bahwa variabel Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan. Hal ini mempunyai arti bahwa

semakin baik kualitas layanan yang diberikan maka kepuasan pasien juga akan meningkat, demikian pula sebaliknya, semakin buruk kualitas maka semakin menurun kepuasan pasien.

b. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan

Berdasarkan tabel 5.9 dan 5.10 menunjukkan bahwa untuk variabel kepercayaan, sebagian besar responden memberi tanggapan bahwa kepercayaan berada dalam kategori Baik sebanyak 121 orang (84,6%), sedangkan responden memberi tanggapan bahwa kepercayaan berada dalam kategori Kurang sebanyak 22 orang (15,4%). Untuk variabel kepuasan, sebagian besar responden memberi tanggapan bahwa kepuasan berada dalam kategori Puas sebanyak 116 orang (81,1%), sedangkan responden memberi tanggapan bahwa kepuasan berada dalam kategori Kurang sebanyak 27 orang (18,9%).

Dari hasil uji analisis path yang dilakukan pada variabel Kepercayaan terhadap Kepuasan pada table 5.12 diperoleh hasil yakni nilai estimate sebesar 0,187 dan nilai P sebesar 0,020 yang lebih kecil dari α 0,05 yang berarti bahwa variabel Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan.

c. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Kembali

Berdasarkan tabel 5.8 dan 5.11 menunjukkan bahwa untuk variabel kualitas layanan, sebagian besar responden memberi tanggapan bahwa kualitas layanan berada dalam kategori Baik sebanyak 128 orang (89,5%), sedangkan responden memberi tanggapan bahwa kualitas layanan berada dalam kategori Kurang sebanyak 15 orang (10,5%). Untuk variabel minat kembali, sebagian besar responden memberi tanggapan bahwa Minat Kembali berada dalam kategori Baik sebanyak 118 orang (82,5%), sedangkan responden memberi tanggapan bahwa

minat kembali berada dalam kategori Kurang sebanyak 25 orang (17,5%).

Dari hasil uji analisis path yang dilakukan pada variabel Kualitas Layanan terhadap Minat Kembali pada tabel 5.12 diperoleh hasil yakni nilai estimate sebesar 0,225 dan nilai P sebesar 0,023 yang lebih kecil dari α 0,05 yang berarti bahwa variabel Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Minat Kembali. Nilai P sebesar 0,023 berarti kualitas layanan memberikan pengaruh yang tinggi terhadap keinginan pasien untuk datang berobat kembali atau minat kembali.

d. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Minat Kembali

Berdasarkan tabel 5.9 dan 5.11 menunjukkan bahwa untuk variabel kepercayaan, sebagian besar responden memberi tanggapan bahwa kepercayaan berada dalam kategori Baik sebanyak 121 orang (84,6%), sedangkan responden memberi tanggapan bahwa kepercayaan berada dalam kategori Kurang sebanyak 22 orang (15,4%). Untuk variabel minat kembali, sebagian besar responden memberi tanggapan bahwa Minat Kembali berada dalam kategori Baik sebanyak 118 orang (82,5%), sedangkan responden memberi tanggapan bahwa minat kembali berada dalam kategori Kurang sebanyak 25 orang (17,5%).

Dari hasil uji analisis path yang dilakukan pada variabel Kepercayaan terhadap Minat Kembali pada tabel 5.12 diperoleh hasil yakni nilai estimate sebesar 0,186 dan nilai P sebesar 0,035 yang lebih kecil dari α 0,05 yang berarti bahwa variabel Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Minat Kembali.

e. Pengaruh Kepuasan Terhadap Minat Kembali

Berdasarkan tabel 5.10 dan 5.11 menunjukkan bahwa Untuk variabel kepuasan, sebagian besar responden memberi tanggapan bahwa kepuasan

berada dalam kategori Puas sebanyak 116 orang (81,1%), sedangkan responden memberi tanggapan bahwa kepuasan berada dalam kategori Kurang sebanyak 27 orang (18,9%). Untuk variabel minat kembali, sebagian besar responden memberi tanggapan bahwa minat kembali berada dalam kategori Baik sebanyak 118 orang (82,5%), sedangkan responden memberi tanggapan bahwa minat kembali berada dalam kategori Kurang sebanyak 25 orang (17,5%).

Dari hasil uji analisis path yang dilakukan pada variabel Kepuasan terhadap Minat Kembali pada tabel 5.12 diperoleh hasil yakni nilai estimate sebesar 0,273 dan nilai P sebesar 0,003 yang lebih kecil dari α 0,05 yang berarti bahwa variabel Kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Minat Kembali.

2. Pembahasan Pengaruh Tidak Langsung

Pembahasan pengaruh tidak langsung antara variabel penelitian mengacu pada hasil pengujian hipotesis pengaruh tidak langsung. Pengujian hipotesis pengaruh tidak langsung terdapat dua pengaruh tidak langsung yaitu pengaruh kualitas layanan terhadap minat kembali melalui kepuasan dan pengaruh kepercayaan terhadap minat kembali melalui kepuasan.

a. Pengaruh Kualitas layanan terhadap minat kembali melalui kepuasan

Hasil pengujian pengaruh tidak langsung kualitas layanan terhadap minat kembali melalui kepuasan, berdasarkan uraian tabel 5.13 maka pengaruh tidak langsung kualitas layanan terhadap minat kembali melalui kepuasan sebesar 0,144, pengaruh langsung kualitas layanan terhadap minat kembali sebesar 0,22 dievaluasi dengan melihat hubungan variabel *interviening* terhadap variabel terikat dan nilai koefisien tidak langsung. Pada pengujian pengaruh langsung kepuasan terhadap minat kembali didapatkan hasil kepuasan secara

signifikan mempengaruhi minat kembali, sehingga kepuasan merupakan variabel *interviening*, Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh tidak langsung antara kualitas layanan terhadap minat kembali melalui kepuasan secara signifikan.

Dapat dipengaruhi oleh kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan yang mereka terima, apabila layanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan pasien maka secara tidak langsung akan meningkatkan kepuasan pasien sehingga minat untuk menggunakan jasa layanan tersebut akan meningkat pula, oleh karena itu dapat dikatakan bahwa minat kembali pasien dapat diperoleh dengan cara meningkatkan kepuasan pasien melalui peningkatan kualitas layanan, dengan demikian pelayanan yang berkualitas dapat meningkatkan kepuasan pasien dan minat untuk menggunakannya kembali.

b. Pengaruh kepercayaan terhadap minat kembali melalui kepuasan

Hasil pengujian pengaruh tidak langsung kepercayaan terhadap minat kembali melalui kepuasan, berdasarkan uraian tabel 5.13 maka pengaruh tidak langsung kepercayaan terhadap minat kembali melalui kepuasan sebesar 0,051, pengaruh langsung kepercayaan terhadap minat kembali sebesar 0,19 dievaluasi dengan melihat hubungan variabel *interviening* terhadap variabel terikat dan nilai koefisien tidak langsung. Pada pengujian pengaruh langsung kepuasan terhadap minat kembali didapatkan hasil kepuasan secara signifikan mempengaruhi minat kembali, sehingga kepuasan merupakan variabel *interviening*, Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh tidak langsung antara kualitas layanan terhadap minat kembali melalui kepuasan secara signifikan.

Dari hasil di atas dapat dilihat bahwa kepercayaan menjadi salah satu tolak ukur agar pasien berniat untuk kembali berobat di rumah sakit, ini juga

didukung oleh tingkat kepuasan pasien, kesimpulannya adalah apabila pasien sudah percaya terhadap rumah sakit maka akan menimbulkan niat untuk berobat kembali disuatu waktu yang akan datang begitupun sebaliknya apabila pasien sudah merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan maka akan menimbulkan rasa percaya terhadap Rumah Sakit itu sendiri.

KESIMPULAN

Dari uraian hasil analisis data dan pembahasan, maka dapat dinyatakan kesimpulan sebagai berikut:

1. Ada pengaruh positif dan signifikan kualitas layanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Jumpandang Baru Makassar (P = 0,000).
2. Ada pengaruh positif dan signifikan kepercayaan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Jumpandang Baru Makassar (P = 0,020).
3. Ada pengaruh positif dan signifikan kualitas layanan terhadap minat kembali di Rumah Sakit Jumpandang Baru Makassar. (P = 0,023).
4. Ada pengaruh positif dan signifikan kepercayaan terhadap minat kembali di Rumah Sakit Jumpandang Baru Makassar. (P = 0,035).
5. Ada pengaruh positif dan signifikan kepuasan terhadap minat kembali di Rumah Sakit Jumpandang Baru Makassar. (P = 0,003).
6. Ada pengaruh secara tidak langsung antara kualitas layanan terhadap minat kembali melalui kepuasan dengan nilai indirect effect 0,144 dan total effect 0,369
7. Ada pengaruh secara tidak langsung antara kepercayaan terhadap minat kembali melalui kepuasan dengan nilai indirect effect 0,051 dan total effect 0,237

SARAN

Berdasarkan uraian hasil analisis data dan pembahasan, maka dapat penulis

menyampaikan saran-saran sebagai berikut:

1. Bagi Rumah Sakit Jumpandang Baru Makassar, hasil penelitian menunjukkan secara umum kualitas, kepercayaan dan kepuasan Rumah Sakit Jumpandang Baru Makassar sudah cukup baik sehingga perlu dipertahankan.
2. Bagi Rumah Sakit Jumpandang Baru Makassar agar lebih melengkapi sarana dan prasarana yang terdapat di Rumah Sakit.
3. Bagi pihak Rumah Sakit agar lebih meningkatkan pembangunan agar dapat menambah keinginan masyarakat untuk menggunakan jasa pelayanan di Rumah Sakit jumpandang Baru Makassar.
4. Bagi Rumah Sakit Jumpandang Baru Makassar agar meningkatkan sumber daya manusianya dan yang pasti tenaga yang ahli dibidangnya masing-masing.
5. Untuk pegawai yang ada di Rumah Sakit Jumpandang Baru Makassar agar selalu menjaga penampilan, tutur katanya serta meningkatkan keramahan terhadap pasien dan keluarga pasien.
6. Untuk penelitian yang akan datang diharapkan mengkaji lebih mendalam mengenai variabel yang akan digunakan dan dilakukan di Rumah Sakit lain sehingga dapat mengetahui apakah variabel yang digunakan dapat konsisten untuk dijadikan dasar sebagai perbaikan.

DAFTAR PUSTAKA

- A Fauzi. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Paket Pos Express Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Kurir di Kantor Pos.*
- Antonio, G and Conte. 2006. Mediating, Interactive, and Non-Linear Effects in Service Quality and Price with Services Research. *Canadian Journal Of Administrative Sciences*,19

- Azwar, A. 1996. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan Aplikasi Prinsip Lingkaran Pemecahan Masalah*,. Jakarta:Pustaka Sinar Harapan.
- Azwar, Azrul, 1994, *Program Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta:Yayasan Penerbit IDI
- Departemen Kesehatan RI. 2004. *Sistem Kesehatan Nasional*. Jakarta.
- Gifari, A.B. 1984. *Manajemen Umum Rumah Sakit, Manajemen Perumahsakitan*. IRSJAM, Jakarta.
- Ilham Karim Reskiawan. 2019. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Dengan Mediasi Kepuasan Konsumen Pada Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri*.
- Iskandar. 2008. *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial (Kuantitatif dan Kualitatif)*. Jakarta: Gaung Persada Press.
- Kadek Brahma Shiro Wididana. 2017. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Pasien Rumah Sakit Umum Shanti Graha Buleleng*, Denpasar
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 340/MENKES/PER/III/2010
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 340/MENKES/PER/III/2010, tentang rumah sakit
- Kotler, P Dan Andersen, *Strategi Pemasaran Sosial Untuk Organisasi Nirlaba*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta, 1995
- Liliweri, Alo. 2007. *Dasar-Dasar Komunikasi Kesehatan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Mahdani. 2009. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Sigli*. Skripsi Kesehatan Masyarakat. Universitas Sumatera Utara.
- Mukhlis. 2012. *Pengaruh Kepuasan Layanan terhadap Minat Beli Ulang Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Tanjung Pura tahun 2012*. Tesis Kesehatan Masyarakat. Universitas Sumatera Utara.
- Muliaty. 2016. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pada Politeknik Negeri Media Kreatif Makassar*. Makassar.
- Namukasa, Juliet. 2013. *The Influence of Airline Service Quality on Passenger Satisfaction and Loyalty: The Case of Uganda Airline Industry*, *The TQM Journal*, Vol. 25 Issue: 5, Pp.520-532.
- Saleem, Muhammad. Mazhar, & Naheed. 2017. *Impact of Service Quality and Trust On Repurchase Intentions – The Case Of Pakistan Airline Industry*. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics* Vol. 29 No. 5, 2017 Pp. 1136-1159.
- Sopyan, I widiyanto. 2015. *Analisi Pengaruh Daya Tarik Wisata dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Berkunjung Ulang Pengunjung dengan Kepuasan Pengunjung Sebagai Variabel Intervening*. Semarang
- Sugiyono. 2010. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, Danang. 2013. *Perilaku Konsumen (Panduan Riset Sederhana untuk Mengenali Konsumen)*. Yogyakarta: Center of Academic Publishing Service (CAPS).
- Supranto, J. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk*

Menaikkan Pangsa Pasar,
Jakarta:Rineka Cipta

WHO. *Defenisi Rumah Sakit*

Yulistia, Razak, A dan Haeruddin. (2017).
Pengaruh Kualitas Layanan dan
Citra Terhadap Kepuasan dan
Minat Kembali untuk
Memanfaatkan Pelayanan di
Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit
Umum Daerah Haji Makassar
Tahun 2017. *Jurnal Ilmiah
Kesehatan Diagnosis*. Vol.11
No.4.

Zeithaml, MA et all. 2006. *Service
Marketing: Integrating Customer
Focus Across the Firm*. Boston:
McGraw Hill.

Lampiran :

Tabel 5.12 Deskripsi Variabel Kualitas Indikator Keandalan

Indikator	STS		TS		KS		S		SS		Mean
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
X1.1	0	0	0	0	24	16,8	67	46,9	52	36,4	4,20
X1.2	0	0	1	0,7	25	17,5	83	58,0	34	23,8	4,05
X1.3	0	0	0	0	26	18,2	90	62,9	27	18,9	4,01
X1.4	0	0	1	0,7	5	3,5	110	76,9	27	18,9	4,14
X1.5	0	0	18	12,6	8	5,6	88	61,5	29	20,3	3,90
X1.6	0	0	1	0,7	26	18,2	91	63,6	25	17,5	3,98
X1.7	0	0	18	12,6	12	8,4	87	60,8	26	18,2	3,85
X1.8	0	0	1	0,7	7	4,9	93	65,0	42	29,4	4,23
X1.9	0	0	1	0,7	9	6,3	93	65,0	40	28,0	4,20
Mean total Kualitas Indikator Keandalan											4,06

Sumber: Data Sekunder diolah, 2019

Tabel 5.13 Deskripsi Variabel Kualitas Indikator Daya Tanggap

Indikator	STS		TS		KS		S		SS		Mean
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
X1.1	1	0,7	0	0	24	16,8	90	62,9	28	19,6	4,01
X1.2	0	0	2	1,4	24	16,8	93	65,0	24	16,8	3,97
X1.3	0	0	0	0	18	12,6	94	65,7	31	21,7	4,09
X1.4	0	0	0	0	22	15,4	94	65,7	27	18,9	4,03
X1.5	0	0	1	0,7	7	4,9	108	75,5	27	18,9	4,13
X1.6	0	0	1	0,7	9	6,3	107	74,8	26	18,2	4,10
Mean total Kualitas Indikator Daya Tanggap											4,05

Sumber: Data Sekunder diolah, 2019

Tabel 5.14 Deskripsi Variabel Kualitas Indikator Jaminan

Indikator	STS		TS		KS		S		SS		Mean
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
X1.1	0	0	0	0	11	7,7	103	72,0	29	20,3	4,13
X1.2	0	0	2	1,4	24	16,8	89	62,2	28	19,6	4,00
X1.3	0	0	0	0	27	18,9	86	60,1	30	21,0	4,02
X1.4	0	0	16	11,2	6	4,2	84	58,7	37	25,9	3,99
X1.5	0	0	16	11,2	7	4,9	91	63,6	29	20,3	3,93
X1.6	0	0	16	11,2	13	9,1	80	55,9	34	23,8	3,92
X1.7	0	0	2	1,4	5	3,5	104	72,7	32	22,4	4,16
X1.8	0	0	0	0	19	13,3	93	65,0	31	21,7	4,08
Mean total Kualitas Indikator Jaminan											4,03

Sumber: Data Sekunder diolah, 2019

Tabel 5.17 Deskripsi Variabel Kepercayaan Indikator Kemampuan

Indikator	STS		TS		KS		S		SS		Mean
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
X2.1	0	0	3	2,1	23	16,1	83	58,0	34	23,8	4,03
X2.2	0	0	9	6,3	19	13,3	85	59,4	30	21,0	3,95
X2.3	0	0	5	3,5	18	12,6	89	62,2	31	21,7	4,02
X2.4	0	0	4	2,8	20	14,0	78	54,5	41	28,7	4,09
X2.5	0	0	8	5,6	19	13,3	82	57,3	34	23,8	3,99
X2.6	0	0	6	4,2	21	14,7	89	62,2	27	18,9	3,96
Mean total Kepercayaan Indikator Kemampuan											4,01

Sumber: Data Sekunder diolah, 2019

Tabel 5.20 Deskripsi Variabel Kepuasan

Indikator	STS		TS		KS		S		SS		Mean
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
Y1.1	0	0	4	2,8	28	19,6	85	59,4	26	18,2	3,93
Y1.2	0	0	7	4,9	27	18,9	92	64,3	17	11,9	3,83
Y1.3	0	0	5	3,5	31	21,7	87	60,8	20	14,0	3,85
Y1.4	1	0,7	10	7,0	23	16,1	93	65,0	16	11,2	3,79
Y1.5	0	0	5	3,5	28	19,6	84	58,7	26	18,2	3,92
Y1.6	0	0	5	3,5	31	21,7	92	64,3	15	10,5	3,82
Y1.7	0	0	3	2,1	32	22,4	84	58,7	24	16,8	3,90
Y1.8	0	0	2	1,4	31	21,7	85	59,4	25	17,5	3,93
Y1.9	1	0,7	1	0,7	29	20,3	83	58,0	29	20,3	3,97
Y1.10	0	0	3	2,1	33	23,1	85	59,4	22	15,4	3,88
Y1.11	1	0,7	4	2,8	34	23,8	81	56,6	23	16,1	3,85
Mean total Kepuasan											3,88

Sumber: Data Sekunder diolah, 2019

Tabel 5.21 Deskripsi Variabel Minat Kembali

Indikator	STS		TS		KS		S		SS		Mean
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
Y2.1	0	0	6	4,2	29	20,3	69	48,3	39	27,3	3,99
Y2.2	1	0,7	3	2,1	35	24,5	81	56,6	23	16,1	3,85
Y2.3	0	0	2	1,4	30	21,0	84	58,7	27	18,9	3,95
Y2.4	1	0,7	7	4,9	31	21,7	74	51,7	30	21,0	3,87
Y2.5	0	0	8	5,6	31	21,7	85	59,4	19	13,3	3,80
Y2.6	1	0,7	4	2,8	30	21,0	82	57,3	26	18,2	3,90
Y2.7	0	0	2	1,4	30	21,0	83	58,0	28	19,6	3,96
Y2.8	0	0	3	2,1	28	19,6	76	53,1	36	25,2	4,01
Y2.9	1	0,7	3	2,1	30	21,0	66	46,2	43	30,1	4,03
Mean total Minat Kembali											3,93

Sumber: Data Sekunder diolah, 2019