

## KEPUASAN PELANGGAN MEMEDIASI PENGARUH KUALITAS PROSES, KUALITAS INFRASTRUKTUR, DAN KUALITAS INTERAKSI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN

**Bidari Andria Devi dan Wisnu Untoro**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sebelas Maret, Surakarta  
[bidaridevi@gmail.com](mailto:bidaridevi@gmail.com) dan [wisnu.untoro@gmail.com](mailto:wisnu.untoro@gmail.com)

**Abstract.** This research was conducted for analyze the influence of process quality , infrastructure quality and interaction quality on customer loyalty with customer satisfaction as mediating variable. This study employed quantitative method, and questionnaire for collecting data. The sampling technique employed was accidental sampling one. The sample of research consisted of 170 respondents in inpatient units of type-D hospitals in Sukoharjo divided into PKU Muhammadiyah and Nirmala Suri Hospitals. The analysis method employed in this research was Structural Equation Modeling (SEM) with SmartPLS 2.0 program help. Validity and reliability tests were analyzed using outer model, while inner model was used to test hypotheses. Result of research showed that process quality ,infrastructure quality, and interaction quality affected customer loyalty positively and significantly and customer satisfaction , customer satisfaction mediates relationship between process quality,infrastructure quality,and interaction quality to customer loyalty . So that the better the process quality, infrastructure quality,and interaction quality the higher is the customer satisfaction and customer loyalty of type-D hospitals in Sukoharjo.

**Keywords:** process quality ; infrastructure quality ; interaction quality ; customer loyalty

**Abstrak.** Penelitian ini dilakukan untuk analisis pengaruh kualitas proses, kualitas infrastruktur,dan kualitas interaksi terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dan menggunakan kuesioner untuk pengumpulan data. *Accidenta sampling* digunakan untuk mengambil sampel dengan jumlah responden 170 pasien rawat inap rumah sakit Tipe D di Sukoharjo yang terbagi menjadi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah dan Rumah Sakit Nirmala Suri. Analisis data melalui *Structural Equation Modeling* (SEM) menggunakan program *SmartPLS 2.0*. Uji validitas dan reliabilitas dianalisis melalui *outer model*, sedangkan *inner model* digunakan untuk menguji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan kualitas proses, kualitas infrastruktur, dan kualitas interaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan dan kepuasan pelanggan terbukti dapat memediasi hubungan antara kualitas proses, kualitas infrastruktur, dan kualitas interaksi terhadap loyalitas pelanggan. Sehingga semakin baik kualitas proses, kualitas infrastruktur, dan kualitas interaksi maka, semakin tinggi kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan Rumah Sakit Tipe D di Sukoharjo.

**Kata kunci:** kualitas proses; kualitas insfrastruktur;kualias interaksi;loyalitas pelanggan

### PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan merupakan isu krusial bagi setiap organisasi. Penyedia layanan kesehatan saat ini dituntut untuk memiliki keahlian yang profesional agar dapat meningkatkan mutu pelayanan dan memenuhi harapan kosumen secara konsisten, serta mampu bersaing di era globalisasi ini. Dalam meningkatkan mutu pelayanan, tidak hanya difokuskan pada pengelolaan sumbe daya manusia, namun sarana serta peralatan penunjang pelayanan kesehatan menjadi faktor penting dalam peningkatan mutu pelayanan.

Untuk organisasi yang berorientasi konsumen, kepuasan pelanggan merupakan tujuan dan sarana pemasaran di rumah sakit. Khususnya rumah sakit tipe D harus lebih baik lagi dalam memperhatikan tingkat kepuasan pelanggannya. Dalam menilai kepuasan pelanggan kualitas dari produk dan jasa merupakan aspek penting yang harus diperhatikan dan menjadi tantangan terbesar bagi rumah sakit memperbaiki produk dan jasa. Untuk mendukung hal tersebut, maka diperlukan pengembangan nilai-nilai organisasi dan budaya organisasi, karena kualitas jasa merupakan tanggung jawab setiap orang dalam organisasi. Dalam menghadapi persaingan yang ketat, dimana terdapat rumah sakit baru, maka pihak rumah sakit berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan terbaik untuk pasien. Pelayanan terbaik ini dapat mengakibatkan kepercayaan dengan produk atau jasa yang ditawarkan, sehingga tercipta kepuasan pelanggan, dan mempertahankan pelanggan.

Di sisi lain, adanya Peraturan Direktur Jaminan Pelayanan Kesehatan nomor 4 tahun 2018 tentang rujukan berjenjang, dimana pasien harus mendapatkan pelayanan kesehatan dari tingkat pertama. Hal tersebut berarti pasien harus berobat ke rumah sakit tipe D terlebih dahulu sebelum ke tipe C, B dan A. Peraturan tersebut dirasa mempersulit pasien dalam memperoleh pelayanan, sehingga akan berdampak banyaknya antrian di berbagai rumah sakit tipe D. Kesulitan yang dirasa masyarakat adalah, sebelum ada peraturan tersebut pasien dapat memilih rumah sakit rujukan yang dekat dengan tempat tinggal. Namun, sekarang harus berobat ke rumah sakit tipe D. Di sisi lain, dengan kondisi jumlah pasien rumah sakit tipe D meningkat, namun tenaga dokter dan jenis pelayanan masih terbatas. Karena di rumah sakit Tipe D jumlah dokter spesialis penyakit tertentu berjumlah 1 sampai 2 orang. Sehingga, akan berdampak pula pada proses pelayanan. Pada dasarnya peraturan tersebut bertujuan untuk mencegah defisit anggaran, namun sebaliknya peraturan ini dianggap mempersulit pasien. (Kompas, 2 Oktober 2018)

Dalam penelitian ini, fokus penelitian pada pelayanan rawat inap di rumah sakit tipe D wilayah Sukoharjo, yang terdiri dari Rumah Sakit Nirmala Suri dan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah. Dimana kedua rumah sakit tersebut memiliki jumlah kunjungan pasien rawat inap yang meningkat, namun tidak terlalu signifikan jumlahnya. Sehingga, rumah sakit tipe D tersebut dituntut untuk meningkatkan kualitas jasa. Terdapat beragam faktor yang digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan. Seperti proses penyampaian pelayanan yang mudah, infrastruktur yang diberikan agar pasien merasa nyaman, serta interaksi dengan baik antara tenaga medis dan pasien agar pasien dapat memahami informasi penting yang dibutuhkan pasien agar pasien merasa puas dan bersedia untuk berobat kembali ke rumah sakit Nirmala Suri dan PKU Muhammadiyah di masa mendatang. Oleh karena itu, penyedia jasa perlu mengenali harapan pelanggan, sasaran, yang menyangkut mutu jasa.

Berikut data kunjungan pasien rawat inap di rumah sakit Nirmala Suri dan PKU Muhammadiyah Sukoharjo dalam periode tiga tahun terakhir.

**Tabel 1.**Data Kunjungan Pasien Rawat Inap di RSUD Nirmala Suri Sukoharjo Tahun 2015 Sampai Dengan Tahun 2017

Kelas	2015		2016		2017	
	Jumlah	Rata-rata/bulan	Jumlah	Rata-rata/bulan	Jumlah	Rata-rata/bulan
VIP	571	47.58	480	40.00	325	27.08
Kelas I	511	42.58	601	50.08	338	28.17
Kelas II	456	38.00	519	43.25	682	56.83
Kelas III	1551	129.25	1829	152.42	2340	195.00
Jumlah	3089	257.42	3429	285.75	3685	307.08

Sumber : RSUD Nirmala Suri Sukoharjo

Pada Tabel 1 dapat diketahui bahwa jumlah kunjungan dari tahun 2015 ke tahun 2016 mengalami peningkatan pada kelas I, II, dan III. Pada tahun 2017 jumlah pasien mengalami peningkatan pada kelas II dan III. Namun, untuk total kunjungan pada setiap tahun mengalami peningkatan. Untuk RSUD PKU Muhammadiyah dapat dilihat pada Tabel 2

**Tabel 2.** Data Kunjungan Pasien Rawat Inap di RSUD PKU Muhammadiyah Sukoharjo Tahun 2015 Sampai Dengan Tahun 2017

Kelas	2015		2016		2017	
	Jumlah	Rata-rata/bulan	Jumlah	Rata-rata/bulan	Jumlah	Rata-rata/bulan
VIP	5876	489.67	6021	501.75	6039	503.25
Kelas I	5487	457.25	5596	466.33	5978	498.17
Kelas II	5980	498.33	6023	501.92	6399	533.25
Kelas III	6000	500.00	6089	507.42	6676	556.33
Jumlah	23343	1945.25	23729	1977.42	25092	2091.00

Sumber : RSUD PKU Muhammadiyah Sukoharjo

Tabel 2 menunjukkan jumlah kunjungan pasien rawat inap pada RSUD PKU Muhammadiyah Sukoharjo setiap tahunnya mengalami peningkatan di seluruh kelas kamar. Peningkatan jumlah pasien terbanyak pada kelas III. Dari kondisi jumlah pasien yang banyak tersebut membutuhkan dukungan pelayanan yang berkualitas agar pasien merasa puas dan menggunakan jasa rumah sakit Tipe D kembali.

Fenomena yang muncul pada saat melakukan survei pendahuluan adalah kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pasien masih bersifat prosedural, terdapat beberapa bagian pelayanan yang belum memberikan pelayanan maksimal terhadap pasien rawat inap. Loyalitas yang ditunjukkan oleh pasien didorong oleh kepuasan dan kualitas pelayanan yang diterima pada saat menggunakan jasa rawat inap. Agyapong (2011) menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan yang didapat dengan memberikan pelayanan yang baik juga berdampak terhadap peningkatan loyalitas. Kepuasan pelanggan adalah terpenuhi harapan pelanggan terhadap pelayanan yang diinginkan. Kepuasan pelanggan tidak saja berkaitan dengan sarana dan prasarana yang dirasakan, namun juga terhadap keramahan yang diterima pada saat penggunaan jasa (Andayani *et al.*, 2010). Di sisi lain, lokasi rumah sakit PKU Muhammadiyah yang dekat dengan permukiman warga serta rumah sakit Nirmala Suri yang terletak di dekat jalan raya yang menghubungkan Sukoharjo dan Wonogiri memberikan

kemudahan akses untuk pasien. Kondisi rumah sakit PKU Muhammadiyah dan Nirmala Suri merupakan rumah sakit yang bernuansa Islami, hal ini memberikan daya tarik tersendiri untuk pasien di wilayah Sukoharjo yang mayoritas beragama Islam tertarik untuk berobat di rumah sakit tersebut.

Selain dari sisi lokasi serta jenis rumah sakit yang bernuansa Islami, biaya rawat inap di rumah sakit tipe D relatif lebih murah dibandingkan dengan tipe C, sehingga membuat pasien lebih memilih berobat ke rumah sakit tipe D. Berikut rincian biaya rawat inap di rumah sakit tipe D dan C yang disajikan pada Tabel 3.

**Tabel 3.** Biaya Rawat Inap Rumah Sakit Tipe D dan C

Kelas Kamar	Rumah Sakit Tipe D	Rumah Sakit Tipe C
Kelas I	Rp 250.000/hari	Rp 550.000/hari
Kelas II	Rp 150.000/hari	Rp 412.500/hari
Kelas III	Rp 85.000/hari	Rp 200.000/hari
VIP	Rp 400.000/hari	Rp 725.000/hari

Sumber : Dinas Kesehatan Sukoharjo,2018

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian terdahulu, yang terdiri dari Sharma (2017), dan Sadeh (2017) yang menyatakan pelayanan staff, serta pelayanan medis merupakan motivasi yang paling efektif bagi pasien untuk dapat menggunakan pelayanan kembali di masa mendatang. Serta penelitian Meesala dan Paul (2017) yang menyatakan kepuasan konsumen memiliki pengaruh secara langsung terhadap loyalitas. Penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya, karena penilaian kualitas pelayanan dalam penelitian ini berdasarkan aspek kualitas proses, kualitas infrastruktur, dan kualitas interaksi, sedangkan sebagian besar penilaian kualitas pelayanan dinilai dari aspek tangible, empati, reliabilitas dan responsivitas. Selain itu, pemilihan lokasi penelitian dilakukan di dua rumah sakit tetapi, memiliki tipe yang sama yaitu tipe D. Sebagian besar penelitian terfokus pada satu rumah sakit.

Berdasarkan latar belakang mengenai adanya peraturan pelayanan rujukan yang berjenjang, sikap staf medis yang belum melayani dengan maksimal, serta biaya rawat inap yang relatif lebih murah, maka menjadi fenomena yang menarik untuk diteliti mengenai pelayanan serta loyalitas pelanggan rumah sakit Tipe D. Dengan adanya permasalahan tersebut, maka judul dari penelitian ini adalah “Kepuasan pelanggan memediasi pengaruh kualitas proses, kualitas infrastruktur, kualitas interaksi terhadap loyalitas pelanggan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas proses, kualitas infrastruktur, dan kualitas interaksi, terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi Rumah Sakit Tipe D di Sukoharjo.

## KAJIAN TEORI

**Kualitas Proses.** Sharma (2017) mendefinisikan kualitas proses mengacu pada kualitas fungsional. Kualitas fungsional menyediakan proses kualitas teknis atau inti yang efektif dan efisien. Kualitas proses mendorong pelaksanaan kegiatan layanan kesehatan yang berkualitas. Kegiatan perawatan kesehatan yang berkualitas dapat mengurangi waktu tunggu dan memperbaiki kecepatan aktivitas medis yang diinginkan. Untuk memperkuat kualitas kegiatan layanan kesehatan, para pengolah proses harus segera melakukan perubahan. Mengawasi setiap kegiatan pemantauan dan membantu pembuatan keputusan sehari-hari secara individu. Di sisi lain Gi Du (2006) menyatakan kualitas proses berkaitan dengan cara layanan disampaikan kepada konsumen yaitu, pedapat konsumen tentang interaksi saat proses pelayanan berlangsung. Kualitas proses dinilai oleh pelanggan selama berlangsungnya layanan Lundahl *et al.*, (2009) kualitas layanan yang dirasakan pelanggan memiliki

dua dimensi, yaitu dimensi fungsional (proses), yang menunjukkan interaksi konsumen dengan organisasi serta dimensi teknis (hasil). Kondasani *et al.*, (2015) dalam pelayanan rumah sakit, kualitas proses dapat dinilai menurut waktu penyampaian pelayanan. Kecepatan waktu pelayanan pendaftaran pasien, dokter yang selalu ada saat dibutuhkan pasien dalam keadaan darurat, proses perawatan kesehatan yang efektif, diagnosa dokter yang tepat, merupakan aspek kualitas proses untuk mempengaruhi kepuasan pelanggan.

**Kualitas Infrastruktur.** Menurut Sharma (2017) kualitas infrastruktur mengacu pada sumber daya dasar yang ada dan penting untuk penyediaan dan kinerja layanan kesehatan. Hal ini termasuk sumber daya berwujud dan tidak berwujud. Sumber daya yang tak berwujud seperti kompetensi internal, keterampilan, pengalaman, teknologi, motivasi, kepemimpinan, sikap dan, yang paling yang penting, memberikan infrastruktur yang berkualitas untuk penanganan pasien serta menciptakan kepuasan. Tjiptono dan Chandra (2011) menyatakan kualitas infrastruktur terdiri dari fasilitas fisik penunjang pelayanan, serta penampilan karyawan. Manajer perusahaan diharapkan dapat memberikan inisiatif serta berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang berkualitas serta mampu memimpin dan mengarahkan akarywan untuk meningkatkan kualitas kinerja. Patterson (2015) fasilitas perawatan kesehatan dibuat tidak hanya bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada pasien, tetapi juga merepresentasikan janji promosi kepada pasien. Reprerstasi visual infrastruktur rumah sakit dapat membantu konsumen untuk mengenali dengan mudah lokasi rumah sakit. Dengan visualiasasi rumah sakit yang menarik dapat dijadikan sebagai daya tarik pasien untuk beroat ke suatu rumah sakit.

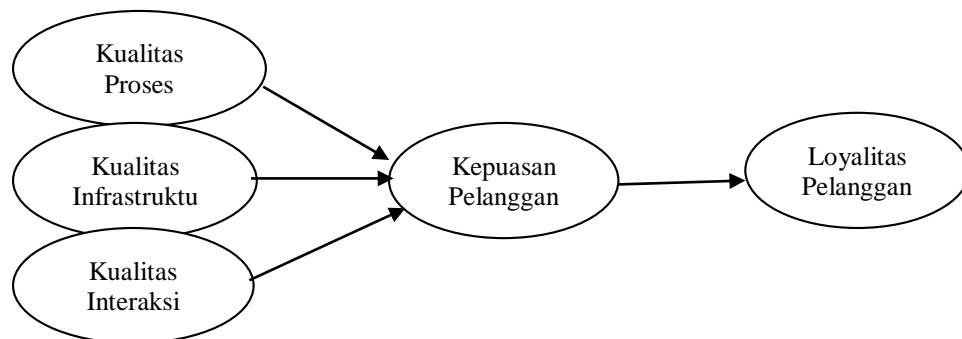
**Kualitas Interaksi.** Sharma (2017) menyatakan kualitas interaksi adalah ukuran nilai yang diberikan pada informasi yang diberikan kepada pengguna informasi yang dimaksud. Tingkat interaksi kualitas tinggi meningkatkan objektivitas yang diinginkan. Pada organisasi layanan kesehatan, interaksi yang berkualitas Menciptakan dasar untuk kepuasan, yang mengarah pada retensi pasien. Kualitas interaksi merupakan kemampuan organisasi untuk memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan secara jelas dan tepat. Lemke *et al.*, (2011) menyatakan kualitas interaksi menjadi dasar untuk membuat pasien puas dengan pelayanan yang mengarah pada retensi pasien. Kualitas interaksi mengacu pada persepsi pelanggan tentang cara di mana layanan disampaikan. Urban (2004) mendefinisikan orientasi interaksi yang baik akan meningkatkan kepuasan pelanggan serta dapat memperkuat perilaku pembelian kembali atau .Manajemen yang efektif dan efisien dari interaksi serta intensitas tatap muka antara perusahaan dan konsumen menjadi sering sehingga, dapat diakui sebagai sumber keunggulan kompetitif. Lai dan Tam (2012) interaksi yang erat, sikap serta perilaku antara tenaga medis terhadap pasien dalam pelayanan perawatan kesehatan dapat mempengaruhi perasaan pelanggan. Pelanggan akan merasa segan dengan tenaga medis apabila diperlakukan dengan rasa hormat, cepat tanggap terhadap kebutuhan serta keinginan pelanggan.

**Kepuasan Pelanggan.** Nursalam (2014) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai perasaan senang atau bahagia dari seorang yang berasal dari perbandingan antara pengalaman menggunakan suatu produk dengan harapannya. Kotler (2004) menyatakan kepuasan merupakan kesan atau persepsi seseorang yang senang atau kecewa terhadap kinerja atau hasil suatu produk dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan pelanggan menurut Alhashem *et al.*, (2011) diartikan sebagai penilaian konsumen mengenai harapan untuk pelayanan yang akan diberikan. Dalam hal ini kepuasan pelanggan dapat dikaitkan dalam dua hal, yaitu harapan yang akan diterima dan persepsi atau pendapat setelah menerima pelayanan. Yang-Kyun *et al.*, (2008) kepuasan konsumen dinilai berdasarkan persepsi serta respon yang diberikan oleh konsumen terhadap pelayanan pada sebelum,

saat pelayanan berlangsung serta pada setelah pelayanan diberikan. Kepuasan berkaitan dengan sejauh mana tuntutan konsumen dapat dipenuhi oleh pemberi layanan

**Loyalitas Pelanggan.** Kotler dan Keller (2009) mendefinisikan loyalitas adalah komitmen konsumen membeli suatu produk atau menggunakan kembali produk, jasa yang di sukai di masa mendatang walaupun terjadi akibat pengaruh situasi dan promosi yang memiliki peluang menyebabkan pelanggan beralih. Konsumen loyal merupakan konsumen yang berkomitmen untuk membeli barang dan pelayanan suatu organisasi. Levy dan Weitz (2009) menyatakan konsumen loyal merupakan konsumen yang memiliki hubungan emosional dengan perusahaan. Konsumen merasa perusahaan adalah temannya. Menurut Mortazavi *et al.*, (2009) loyalitas merupakan komitmen konsumen untuk menggunakan suatu pelayanan kembali secara konsisten di waktu mendatang. Konsumen yang setia tidak hanya menggunakan layanan kembali, namun merekomendasikan kepada orang lain. Pelanggan yang loyal dapat membantu perusahaan untuk bertahan dari kompetisi bisnis, karena secara tidak langsung dapat menambah konsumen perusahaan tersebut.

### Kerangka pemikiran



**Gambar 1.** Kerangka Pemikiran

Sumber: Sharma (2017), Meesala dan Paul (2018), Sadeh (2017)

Penelitian ini dilakukan karena melihat kondisi persaingan pelayanan rumah sakit yang semakin kompetitif. Ada berbagai cara untuk bertahan dari tantangan, salah satunya dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar tercipta loyalitas pelanggan. Dari kerangka pemikiran di terdapat tiga variabel exogenous (variabel penyebab) yaitu kualitas proses (X1), kualitas infrastruktur (X2), kualitas interaksi (X3). Variabel endogenous (variabel akibat, yaitu variabel loyalitas pelanggan (Y1) dan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi (M).

### Hipotesis penelitian

#### 1. Pengaruh kualitas proses terhadap kepuasan pelanggan

Kualitas proses terkait dengan kualitas fungsional berupa teknis kegiatan pelayanan yang berkualitas. Kualitas proses ini dapat mendorong pelayanan yang cepat, efektif dan efisien. Proses merupakan kegiatan dokter, perawat, dan karyawan pendukung lain, seperti administrasi yang melakukan interaksi secara profesional dengan pasien (Nursallam, 2014). Chen dan Kao (2009) mengevaluasi kualitas pelayanan yang didasarkan pada proses ketika pelanggan menerima layanan. Hasil penelitian menyatakan terdapat variabel yang menyebabkan kepuasan pelanggan, yaitu kualitas proses dan hasil. Kualitas proses disini meliputi empat dimensi yaitu kemudahan penggunaan, desain, akurasi informasi, dan fungsionalitas, selain itu dimensi interaksi mencakup tiga faktor (perilaku, keahlian, dan

penyelesaian masalah). Atas dasar teori yang dijelaskan diatas serta dari hasil penelitian terdahulu, maka hipotesis pertama:

H1: Kualitas proses berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan pelanggan RSUD Nirmala Suri dan RSUD PKU Muhammadiyah Sukoharjo

2. Pengaruh kualitas infrastruktur terhadap kepuasan pelanggan

Kualitas infrastruktur mengacu pada sumberdaya tak berwujud seperti kompetensi, keterampilan, teknologi, sikap, kepemimpinan serta memberikan infrastruktur yang berkualitas kepada pasien. Sharif (2012) menyatakan keterampilan karyawan dalam mempresentasikan produk membuat pelanggan merasa nyaman dan merasa diberikan kemudahan untuk mendapatkan suatu produk. Hasil penelitian Chahal dan Mehta (2013) menyatakan perawatan dokter memiliki kesan positif dan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Konsumen mencari perawatan dari rumah sakit yang ramah, membantu kebutuhan pasien, berperilaku suportif dan menanggapi kualitas sesuai harapan konsumen yang puas dengan fasilitas internal. Atas dasar teori yang dijelaskan diatas serta dari hasil penelitian terdahulu, maka hipotesis kedua:

H2: Kualitas infrastruktur berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan pasien RSUD Nirmala Suri dan RSUD PKU Muhammadiyah Sukoharjo

3. Pengaruh kualitas interaksi terhadap kepuasan pelanggan

Kumar dan Ramani (2008), menyatakan kualitas interaksi mencerminkan kemampuan perusahaan untuk berinteraksi dengan pelanggan serta dapat digunakan untuk mengambil keuntungan dari informasi yang diperoleh dari pelanggan melalui interaksi berturut-turut untuk mencapai hubungan dengan pelanggan yang menguntungkan. Beom Joon dan Hyun Sik (2013) membuktikan bahwa kualitas interaksi, secara signifikan memengaruhi kepuasan pelanggan. Studi ini menunjukkan bahwa kualitas interaksi, dianggap sebagai elemen penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Urban (2004) mendefinisikan orientasi interaksi antar konsumen dan penyedia layanan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan serta mampu memperkuat perilaku pembelian kembali. Sehingga, menjadikan manajemen yang efektif dan efisien serta interaksi antara perusahaan dan konsumen menjadi sering, sehingga interaksi yang efektif dapat menjadi keunggulan kompetitif suatu organisasi. Atas dasar teori yang dijelaskan diatas, serta hasil penelitian terdahulu, maka hipotesis ketiga:

H3: Kualitas interaksi berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan pasien RSUD Nirmala Suri dan RSUD PKU Muhammadiyah Sukoharjo

4. Pengaruh kualitas proses, kualitas infrastruktur dan kualitas interaksi terhadap loyalitas pelanggan yang dimediasi kepuasan pelanggan.

Antonio *et al.*, (2017) menyatakan kepuasan pelanggan memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Chiao dan Bei (2006) menyatakan persepsi konsumen, kualitas produk, harga mempengaruhi loyalitas terhadap penyedia layanan. Kepuasan konsumen memediasi hubungan antara kualitas dan loyalitas. Kualitas produk secara tidak langsung memiliki dampak positif terhadap loyalitas konsumen melalui variabel kepuasan pelanggan. Hasil penelitian Menidjel *et al.*, (2017) kepuasan pelanggan memiliki dampak baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap loyalitas pelanggan yang di mediasi melalui variabel kepercayaan pelanggan. Hubungan antara kepuasan dan loyalitas hasilnya akan lebih baik apabila kepercayaan pelanggan digunakan sebagai variabel mediasi. Kepuasan pelanggan menjadi strategi yang efektif dan efisien untuk perusahaan dalam membangun hubungan jangka panjang dengan konsumen. Berdasarkan teori serta penelitian terdahulu, maka hipotesis keempat, adalah:

H4: Kualitas proses, infrastruktur, dan interaksi berpengaruh secara tidak langsung terhadap loyalitas pelanggan dengan dimediasi kepuasan pelanggan.

## METODE

**Jenis Penelitian.** Metode penelitian yang digunakan adalah metode kausalitas dengan pendekatan kuantitatif. Metode kausalitas disini digunakan untuk mengetahui hubungan sebab akibat antar variabel penelitian. Objek penelitian yang diteliti disini adalah kepuasan pelanggan Rumah Sakit Tipe D. Khususnya konsumen yang rawat inap di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah dan Rumah Sakit Nirmala Suri.

**Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel.** Populasi pada penelitian ini seluruh pasien yang menjalani rawat inap pada tahun 2018, yang memiliki rata-rata perbulan 307 pasien untuk Nirmala Suri dan 2091 untuk PKU Muhammadiyah. Untuk menentukan jumlah sampel, penulis menggunakan rumus Slovin yang dikemukakan Sanusi (2011). Berikut rumus yang digunakan untuk menghitung sampel:

$$n = \frac{N}{1 + N\alpha^2}$$

Dimana, N = ukuran populasi, n = ukuran sampel,  $\alpha$  = toleransi ketidakteelitian 10%.

Setelah sampel setiap rumah sakit diketahui, kemudian jumlah sampel per kelas kamar dihitung menggunakan teknik *proportional random sampling* atau secara bertingkat (Riduwan, 2010:66), menggunakan rumus :

$$n_i = N_i / N.n$$

Dimana,  $n_i$  = jumlah sampel menurut strata, n = jumlah sampel seluruhnya,  $N_i$  = jumlah populasi menurut stratum, N = jumlah populasi seluruhnya

Berikut perhitungan jumlah sampel untuk setiap rumah sakit :

Rumah Sakit Nirmala Suri

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1 + N\alpha^2} \\ &= \frac{307}{1 + 307 \times 0.1 \times 0.1} \\ &= \frac{307}{4.07} \\ &= 75.42 \text{ dibulatkan menjadi } 75 \text{ responden} \end{aligned}$$

Rincian untuk masing-masing kelas kamar adalah :

Kelas VIP	Kelas I	Kelas II	Kelas III
$n = \frac{27}{307} \times 75$	$n = \frac{28}{307} \times 75$	$n = \frac{57}{307} \times 75$	$n = \frac{95}{307} \times 75$
$n = 6,62$	$n = 6.88$	$n = 13.88$	$n = 47,64$
$n = 7$ responden	$n = 7$ responden	$n = 14$ responden	$n = 48$ responden

Rumah Sakit PKU Muhammadiyah

$$\begin{aligned} n &= \frac{2091}{1 + 2091 \times 0.1 \times 0.1} \\ &= \frac{2091}{1 + 20.91} \\ &= \frac{2091}{21.91} \end{aligned}$$



= 95,43 dibulatkan menjadi 95 responden

Rincian untuk masing-masing kelas kamar adalah :

Kelas VIP	Kelas I	Kelas II	Kelas III
$n = \frac{504}{2091} \times 95$	$n = \frac{498}{2091} \times 95$	$n = \frac{533}{2091} \times 95$	$n = \frac{556}{2091} \times 95$
$n = 22.86$	$n = 22.63$	$n = 24.23$	$n = 25.28$
$n = 23$ responden	$n = 23$ responden	$n = 24$ responden	$n = 25$ responden

Jadi, dari perhitungan tersebut dapat diketahui bahwa jumlah sampel yang digunakan adalah 170, terdiri dari pasien Rumah Sakit Nirmala Suri 75 responden dan PKU Muhammadiyah 95 responden.

**Instrumen Penelitian.** Instrumen penelitian menggunakan kuesioner. Penilaian kuesioner menggunakan skala likert. Terdapat lima alternatif jawaban, yaitu Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Kurang Setuju (KS), Setuju (S), Sangat Setuju (SS).

**Analisis Data.** Analisis data menggunakan teknik Structural Equation Modeling (SEM) dengan bantuan *SmartPLS* versi 2.0. Uji validitas dan reliabilitas dianalisis melalui *outer model* dan *inner model*. *Outer model* digunakan untuk menguji indikator pada setiap variabel. Pada *outer model* dapat diketahui validitas, reliabilitas, dan AVE (*Average Variance Extracted*). Suatu indikator dapat dinyatakan valid apabila memiliki *factor loading* serta nilai AVE minimal 0,5. Untuk reliabilitas setiap indikator dinilai reliabel apabila memiliki nilai minimal 0,7. (Ghozali:2014)

**Uji Hipotesis Penelitian.** Hipotesis penelitian diuji menggunakan *inner model* yang didapat dari output *bootstrapping* Untuk mengetahui hubungan antar variabel. Pada penelitian ini menggunakan empat hipotesis. Dari *inner model* ini dapat diketahui apakah hipotesis yang diusulkan dapat diterima atau ditolak. Untuk *inner model* digunakan untuk menguji  $R^2$  yaitu untuk menilai pengaruh variabel independen terhadap dependen apakah memiliki nilai yang substantif. Serta koefisien T statistik untuk menilai hubungan jalur variabel penelitian.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

**Hasil Uji Validitas.** Uji validitas dianalisis berdasarkan *output convergent validity*. Variabel penelitian dianggap valid apabila memiliki nilai *loading* 0,5 (Ghozali,2014). Hasil uji validitas pada penelitian di Rumah Sakit Tipe D disajikan pada Tabel 1 dibawah ini:

**Table 4.** Hasil Uji Validitas

Variabel	KP	KI	KINTER	KEP	LP
KP1	0.6217				
KP2	0.5528				
KP3	0.7823				
KP4	0.8133				
KI1		0.4999			
KI2		0.6745			
KI3		0.7115			
KI4		0.6206			
KI5		0.6015			
KI6		0.8425			
KINTER1			0.6549		
KINTER2			0.6594		
KINTER3			0.4158		
KINTER4			0.5371		
KINTER5			0.5631		
KINTER6			0.7566		
KEP1				0.7566	
KEP2				0.6079	
KEP3				0.7268	
KEP4				0.8408	
LP1					0.7182
LP2					0.8329
LP3					0.511
LP4					0.7136

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Dari Tabel 3 dapat dtehui bahwa seluruh komponen variabel memiliki nilai loading  $>0,5$  jadi, semua item pertanyaan dinyatakan valid dan mampu digunakan untuk mengukur variabel penelitian.

**Hasil Uji Reliabilitas.** Uji reliabilitas digunakan untuk membuktikan akurasi serta konsistensi antar variabel. Nilai *composite reliability* harus diatas 0,7 (Ghozali,2014). Hasil uji reliabilitas pelayanan rumah sakit Tipe D dijelaskan pada Tabel 2.

**Table 5.** Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Composite Reliability
Kualitas Proses	0.7904
Kualitas Infrastruktur	0.8241
Kualitas Interaksi	0.7727
Kepuasan Pelanggan	0.8251
Loyalitas Pelanggan	0.7922

Sumber : Data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan Tabel 4, hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa, variabel kualitas proses, kualitas infrastruktur,kualitas interaksi, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan memiliki nilai *composite reliability*  $>0.7$  . Jadi, penelitian ini memiliki reliabilitas yang baik.

## Hasil Uji AVE dan R Square

**Table 6.** Hasil Uji Average Variance Extracted (AVE) and R Square

Variabel	AVE	R Square
Kualitas Proses	0.5800	
Kualitas Infrastruktur	0.5446	
Kualitas Interaksi	0.5691	
Kepuasan Pelanggan	0.5443	06188
Loyalitas Pelanggan	0.5950	0,5334

Sumber : Data primer yang diolah,2018

Berdasarkan Tabel 5 nilai R Square untuk variabel kepuasan pelanggan menunjukkan nilai 0,6188. Artinya bahwa 61,88 % variabel kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel kualitas proses, kualitas infrastruktur, dan kualitas interaksi. Sisanya yaitu, sebesar 38,12% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak digunakan untuk model penelitian ini. Nilai R Square dapat digunakan untuk menilai pengaruh apakah suatu variabel independen dan variabel dependen memiliki pengaruh yang substantif. Di sisi lain, jika dilihat dari nilai AVE (*Average Variance Extracted*), model penelitian yang baik disarankan nilai AVE harus lebih besar dari 0,50 (Ghozali,2014). Nilai koefisien AVE dapat digunakan sebagai tambahan untuk mendukung validitas diskriminan, karena koefisien AVE dapat menggambarkan interkorelasi internal, yaitu korelasi antar indikator dalam suatu model penelitian. Sesuai dengan Tabel 3 diketahui bahwa semua variabel memiliki nilai AVE lebih besar dari 0,5 jadi penelitian ini dinyatakan baik.

## Hasil Uji Hipotesis

Hasil uji hipotesis dapat dilihat pada Tabel 7.

**Tabel 7.** Hasil Uji Hipotesis

Variabel	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	Standard Error (STERR)	T Statistics ((O/STERR))
Kualitas proses -> Kepuasan pelanggan	0,1226	0,1402	0,1292	0,1292	1,9489
Kualitas infrastruktur -> kepuasan pelanggan	0,6560	0,6425	0,0768	0,0768	8,5411
Kualitas interaksi -> Kepuasan pelanggan	0,5650	0,0691	0,1297	0,1297	1,6558
Kualitas proses * Kepuasan pelanggan->	1,1987	0,6335	1,0776	1,0776	1,6633
Loyalitas Pelanggan					
Kualitas infrastruktur * Kepuasan pelanggan ->	1,8108	1,8893	1,2797	1,2797	1,6550
Loyalitas pelanggan					
Kualitas interaksi * Kepuasan pelanggan->	1,1422	0,4649	1,2871	1,2871	1,6874
loyalitas pelanggan					

Sumber : Data primer yang diolah,2018

**Pembahasan.** Hasil pengujian hipotesis pertama yang didapat dari output *bootstrapping* menunjukkan nilai koefisien jalur 0,1226 dengan nilai t statistik 1,9489 lebih besar dari t tabel

(1,653) yang berarti arah hubungan antara kualitas proses dengan kepuasan pelanggan adalah signifikan karena nilai t statistik lebih besar dari pada t tabel. Kualitas proses berkaitan dengan teknis pelaksanaan suatu pelayanan, penyedia layanan diharapkan mampu memberikan pelayanan dengan cepat, sehingga konsumen tidak memerlukan waktu yang lama untuk mendapatkan pelayanan yang diharapkan (Sharma,2017). Hasil tersebut sejalan dengan penelitian Chen dan Kao (2009) yang menyatakan kualitas proses merupakan hal yang sangat penting untuk membangun loyalitas pasien melalui kepuasan pasien. Keakuratan dan fungsionalitas informasi menunjukkan pengaruh positif pada kualitas hasil, dan kepuasan yang akhirnya membangun loyalitas pasien. Kualitas proses dan kualitas hasil secara signifikan memberikan efek langsung dan positif terhadap kepuasan pasien. Serta penelitian Dabholkar dan Overby (2005) yang menyatakan faktor proses terkait erat dengan kualitas layanan, kemudian faktor hasil berkaitan erat dengan kepuasan pasien. Proses pelayanan yang cepat dapat meningkatkan citra rumah sakit. Kecepatan pelayanan menjadi faktor utama yang diinginkan oleh pasien. Terlebih untuk pelayanan di rumah sakit. Semua pasien ingin segera sembuh dan mendapatkan pelayanan. Oleh karena itu, konsumen menginginkan proses yang cepat dimulai dari pendaftaran hingga tindakan pengobatan. Konsumen yang mendapatkan pelayanan dengan proses yang cepat akan memberikan pendapat yang positif saat menceritakan pengalamannya kepada orang lain. Cara sederhana ini menjadi media promosi yang tepat, karena konsumen sendiri yang secara langsung menyampaikan pengalaman yang dirasakan saat menjalani perawatan di rumah sakit. Dengan pendapat positif dari konsumen, maka akan meningkatkan citra perusahaan yang merupakan aspek penting untuk membuat konsumen tertarik. Masyarakat akan lebih tertarik dengan rumah sakit yang memiliki reputasi maupun citra yang baik, sehingga dengan sendirinya tertarik untuk memeriksakan kondisi kesehatan di rumah sakit yang memiliki citra positif. Hasil ini juga selaras dengan penelitian Wong *et al.*, (2018) menyatakan proses perawatan merupakan faktor yang menyebabkan pasien puas. Terdapat lima aspek yang menyebabkan pasien puas dengan proses pelayanan yaitu, komunikasi, staff, lingkungan rumah sakit, janji rumah sakit untuk melayani dengan maksimal, serta dampak yang dirasakan setelah pengobatan. Komunikasi menjadi faktor utama yang membuat pasien puas dengan pelayanan. Penyampaian atau komunikasi yang baik antara karyawan rumah sakit dengan pasien dalam menyampaikan pelayanan. Komunikasi yang efektif menjadi faktor yang paling mempengaruhi, khususnya saat proses perawatan berlangsung yang membuat pasien merasa terlibat dalam proses tersebut. Selain dari hasil jawaban dari kuisioner yang baik pasien juga menceritakan pengalamannya bahwa pelayanan di rumah sakit tipe D cepat dan prosedurnya tidak berbelit-belit. Pasien merasakan kemudahan dari prosedur pendaftaran yang sederhana, dan pasien tidak mengantri dengan lama karena karyawan di rumah sakit Nirmala Suri dan PKU Muhammadiyah cekatan dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan hasil hipotesis kedua hubungan antara kualitas infrastruktur terhadap kepuasan pelanggan menunjukkan nilai original sample sebesar 0,656 dengan nilai t statistik sebesar 8,5411 yang lebih besar dari t tabel (1,653) yang menunjukkan arah hubungan kualitas infrastruktur dengan kepuasan pelanggan adalah signifikan karena nilai t statistik lebih besar dari t tabel. Hasil tersebut selaras dengan penelitian Chen *et al.*, (2014) yang menunjukkan infrastruktur ruangan dengan fasilitas baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, seperti kebersihan, kenyamanan, dekorasi dapat membuat pasien merasa nyaman saat rawat inap di rumah sakit. Andrade *et al.*, (2013) menyatakan lingkungan fisik berdampak pada kenyamanan pasien. Penelitian ini menganalisis mengenai mediasi persepsi lingkungan fisik dan sosial lingkungan fisik memiliki dampak pada kepuasan pasien rawat inap dan rawat jalan. Lingkungan yang nyaman mempengaruhi kondisi psikologis pasien. Lingkungan ini dinilai berdasarkan arsitektur bangunan rumah sakit. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas lingkungan mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap, persepsi kualitas lingkungan sosial yang memberikan berdampak kepada kepuasan pelanggan. Seperti halnya di rumah sakit nirmala suri yang memiliki kondisi rumah sakit dengan konsep taman

serta penghijauan dan ruang terbuka yang luas. Lingkungan dengan udara yang segar membuat dan taman yang indah menjadi pemandangan yang dapat mengalihkan perhatian pasien agar tidak selalu melihat ruang kamar yang dilengkapi peralatan kesehatan. Bagi pasien yang kondisinya tidak terlalu lemah dapat keluar sejenak dari kamar dan menghirup udara segar, sehingga pasien akan merasa nyaman dan proses penyembuhan akan lebih optimal. Untuk rumah sakit PKU Muhammadiyah memiliki gedung baru yang dapat menambah pasien merasa nyaman. Lingkungan yang bersih dengan kondisi ruang kamar yang masih tergolong baru serta peralatan modern membuat pasien puas dengan fasilitas yang diberikan. Di sisi lain, kedua rumah sakit tipe D di Sukoharjo ini merupakan rumah sakit Islami, sehingga seluruh karyawan berpenampilan dengan sopan, dan menjadi nilai tambah untuk rumah sakit tipe D ini. Hasil penelitian ini mendukung penelitian dari Sharif (2012) dimana keterampilan karyawan dalam mempresentasikan produk membuat pelanggan merasa nyaman dan merasa diberikan kemudahan untuk mendapatkan suatu produk. Karyawan di rumah sakit Nirmala Suri dan PKU Muhammadiyah dapat melayani pasien dengan baik. Tenaga medis dapat menjelaskan dengan baik mengenai pelayanan apa saja yang dimiliki serta dapat menangani kebutuhan pasien dengan profesional. Setiap rumah sakit tipe D memiliki standar pelayanan dan prosedur dalam menangani pasien. Hasil wawancara dengan pasien menyatakan bahwa karyawan rumah sakit Nirmala Suri dan PKU Muhammadiyah dapat memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur dan memahami kebutuhan pasien dengan baik, serta dapat menangani keluhan pasien.

Hasil pengujian hipotesis ketiga menunjukkan hasil pengaruh antara kualitas interaksi terhadap kepuasan pelanggan. Nilai koefisien jalur sebesar 0,5650 dengan nilai t statistik sebesar 1,6558 yang lebih besar dari t tabel (1,653) yang menunjukkan arah hubungan antara kualitas interaksi dengan kepuasan pelanggan adalah signifikan karena nilai t statistik lebih besar dari t tabel. Hasil hipotesis ini sejalan dengan penelitian Liang dan Zhang (2011) yang menyatakan bahwa orientasi interaksi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien pada kunjungan pertama dan kunjungan selanjutnya, orientasi interaksi berpengaruh positif terhadap niat perilaku pengunjung yang sering datang, serta kepuasan pasien berpengaruh positif terhadap niat perilaku pengunjung pertama kali dan kunjungan selanjutnya. Kumar dan Ramani (2008) mengusulkan bahwa orientasi interaksi mengarah ke tingkat kepuasan pasien yang tinggi. Penelitian ini menunjukkan bahwa memberdayakan pasien melalui mengembangkan pengalaman dapat meningkatkan kepuasan pasien. Hasil penelitian selaras dengan penelitian Setiawan *et al.*, (2016) jika interaksi berkaitan dengan sikap perawat yang sabar dalam menangani pasien dan keluarga pasien. Karena perawat rumah sakit tidak hanya melayani pasien saja, namun keluarga yang ikut menunggu pasien juga harus diperhatikan. Perawat harus dapat memahami berbagai sikap pasien yang beragam dan memiliki keinginan berbeda-beda. Keluarga yang menunggu pasien sakit juga memiliki hak yang sama dalam memperoleh fasilitas. Rumah sakit harus dapat memberikan fasilitas tempat duduk dan tempat tidur yang nyaman pula untuk keluarga pasien. Hasil penelitian di rumah sakit tipe D ini juga mendukung penelitian Beon and Hyun (2013) yang menjadikan interaksi sebagai faktor terpenting yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Dari pengamatan di rumah sakit PKU Muhammadiyah dan Nirmala Suri interaksi antara pasien dengan petugas rumah sakit berlangsung dengan baik. Pasien mendapatkan penjelasan yang ramah mengenai kondisi kesehatannya. Perawat memberikan penjelasan dengan tutur kata yang santun, sehingga pasien merasa dihargai dengan hal tersebut. Jadi, dengan interaksi yang baik dan penampilan karyawan yang Islami ini menjadikan nilai tambah dan sebagai pilihan pasien untuk memilih berobat di rumah sakit tipe D di Sukoharjo.

Hasil pengujian hipotesis ke empat menunjukkan pengaruh kualitas infrastruktur terhadap loyalitas pelanggan menunjukkan nilai koefisien jalur 1,1987 dengan t statistik 1,6633 yang lebih besar dari t tabel (1,653). Hasil pengujian hipotesis kepuasan pelanggan yang menjadi mediasi pengaruh kualitas infrastruktur terhadap loyalitas pelanggan menunjukkan nilai koefisien jalur 1,8108 dengan t statistik 1,6550 yang lebih besar dari t tabel (1,653). Hasil pengujian hipotesis

kepuasan pelanggan memediasi pengaruh kualitas interaksi terhadap loyalitas pelanggan menunjukkan nilai koefisien jalur 1,1422 dengan t statistik 1,6874 menunjukkan nilai t statistik lebih besar dari nilai t tabel (1,653). Hasil tersebut mengartikan hubungan antara kualitas proses, kualitas infrastruktur dan kualitas interaksi dengan loyalitas pelanggan yang dimediasi kepuasan pelanggan adalah signifikan. Hasil uji hipotesis keempat mendukung penelitian dari Hekkert *et al.*, (2009) menyatakan bahwa kualitas layanan terhadap kepuasan pasien adalah kunci untuk menunjukkan dampak citra merek terhadap loyalitas pasien. Bagi rumah sakit kepuasan adalah hal penting karena pasien dimungkinkan tetap menggunakan layanan medis pada waktu mendatang, melakukan perawatan medis secara berkala dan mempertahankan hubungan dengan penyedia perawatan kesehatan tertentu, serta merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain merupakan dampak yang diharapkan penyedia layanan. Di sisi lain hasil penelitian juga mendukung penelitian dari Antonio *et al.*, (2017) dan Chiao dan Bei (2006) yang menyatakan kepuasan pelanggan memediasi hubungan antara kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan. Hasil ini sesuai penelitian Novianti *et al.*, (2018) promosi berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan pelanggan, dan kepuasan pelanggan mampu menjadi mediasi terhadap loyalitas pelanggan. Ubud dan Ubud (2016) semakin tinggi kecintaan pelanggan maka loyalitas pelanggan semakin tinggi, sehingga dapat menjadi acuan untuk pelanggan dalam menjalin hubungan yang baik dengan perusahaan dalam periode yang lebih lama. Setiawati dan Tjahjono (2017) kualitas layanan yang baik dapat menjadi komitmen manajemen dalam meningkatkan kesadaran karyawan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan dan dapat dijadikan strategi yang efektif bagi organisasi, serta berperan aktif untuk mendorong pimpinan agar mampu meningkatkan kualitas perusahaan dengan cara memberi semangat atau arahan yang positif. Hasil ini mendukung penelitian Chahal dan Metha (2013) kepuasan pelanggan dapat menjadi variabel mediasi antara kepuasan pelanggan dan loyalitas. Sikap dokter dan perawat yang melayani pasien dengan cekatan dan memberikan tindakan medis yang tepat, membuat pasien merasa puas dan akan merekomendasikan rumah sakit tersebut kepada teman maupun kerabatnya. Pasien akan menceritakan pengalamannya selama menjalani perawatan di rumah sakit tipe D. Tindakan merekomendasikan pelayanan rumah sakit tipe D ini menjadi sarana yang paling tepat untuk membuat orang lain ikut tertarik dan menambah konsumen baru.

## PENUTUP

**Kesimpulan.** Tujuan dari penelitian ini menjelaskan pengaruh kualitas proses, kualitas infrastruktur, dan kualitas interaksi terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi Rumah Sakit Tipe D Sukoharjo. Pengujian penelitian ini dilakukan pada lima dimensi. Dari hasil penelitian dan pembahasan disimpulkan bahwa kualitas proses, infrastruktur, dan interaksi berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian ini dapat menunjukkan temuan yang penting, bahwa variabel kepuasan pelanggan dapat memediasi pengaruh kualitas proses, kualitas infrastruktur dan kualitas interaksi terhadap loyalitas pelanggan. Jadi, dapat disimpulkan bahwa kualitas proses, kualitas infrastruktur, dan kualitas interaksi berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas pelanggan secara langsung maupun menggunakan variabel kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi.

**Saran.** Kualitas proses, kualitas infrastruktur, dan kualitas interaksi merupakan peran penting bagi pasien memilih rumah sakit untuk berobat. Oleh karena itu, manajemen rumah sakit perlu meningkatkan kualitas proses, infrastruktur, dan kualitas interaksi dengan cara memperhatikan kegiatan yang berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan. Seperti pelatihan memberikan pelayanan kepada pasien. Di sisi lain, penelitian berikutnya perlu diteliti dengan sampel lebih besar,

sehingga akan menambah tingkat konsistensi hasil penelitian, serta ditambahkan variabel lain seperti citra merk, persepsi harga dan iklan.

Penelitian ini sebatas mengetahui variabel-variabel yang signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien rumah sakit tipe D. Penelitian ini belum membandingkan dengan pelayanan di rumah sakit lain. Karena kemungkinan akan berbeda hasil dan pengaruhnya apabila dilakukan di rumah sakit lain. Pada penelitian ini variabel yang diteliti berfokus terhadap kualitas pelayanan dari sisi proses, infrastruktur yang diberikan, serta interaksi yang terjadi antara pasien dan tenaga medis, karena dimungkinkan masih terdapat variabel lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, seperti citra rumah sakit, penentuan harga atau tarif pelayanan yang dapat menjadi pertimbangan pasien untuk memilih suatu rumah sakit untuk berobat.

Dengan adanya penelitian ini diharapkan para staff rumah sakit Tipe D dapat memahami faktor-faktor yang membuat pasien puas dengan pelayanan rumah sakit, sehingga pemimpin maupun staff rumah sakit dapat mengembangkan strategi peningkatan kualitas pelayanan yang sesuai diharapkan pasien agar masyarakat segan apabila ingin memeriksakan kesehatannya ke rumah sakit tipe D, yang terdiri dari Rumah Sakit PKU Muhammadiyah dan Nirmala Suri. Karena rumah sakit tipe D memiliki jenis pelayanan yang berbeda dengan tipe di atasnya yang dapat memberikan pelayanan dan dokter spesialis lebih lengkap, sehingga apabila pelayanan ditingkatkan, maka akan menambah daya tarik masyarakat untuk berobat ke rumah sakit Tipe D.

#### DAFTAR RUJUKAN

- Agyapong, Gloria K.Q. (2011). The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction in the Utility Industry – A Case of Vodafone (Ghana). *International Journal of Business and Management* . 6 (5): 203-210.
- Alhashem, A., Alquraini, H & Chowdhury, R. (2011). Factors influencing patient satisfaction in primary healthcare clinics in Kuwait. *International Journal of Health Care Quality Assurance*.24(3):49-262.
- Andayani, Wiwik.,Yuniarinto, Agung., & Zain,Djumilah. (2010). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada PT. Kereta Api (Persero) DAOP 8 Surabaya). *Wacana Jurnal Sosial dan Humaniora*.13(1):34-49.
- Andrade, Claudia Campos.,Lima Maria Luisa., Pereira Cicero Roberto.,Fornara Ferdinando., & Bonaiuto Marino. (2013). Inpatients and outpatient satisfaction: The mediating role of perceived quality of physical and social environment. *Health & Place*.21(5):122-132.
- Antonio Juan, Orgaz Aguera Francisco,Cuadra Salvador Moral, Morales Pablo Canero. (2017). Satisfaction in border tourism : An analysis with structural equation.*European Research on Management Economics*.23(2):63-122.<http://dx.doi.org/10.1016/j.iedeen.2017.02.001>
- Beon Joon Choi, Hyun Sik Kim.(2013).The impact of outcome quality, interaction quality, and peer to peer quality on customer satisfaction with a hospital service. *Managing Service Quality: An International Journal*. 23(3):188-204. <https://doi.org/10.1108/09604521311312228>
- Chahal Hardeep & Mehta Shivani. (2013). Developing patient satisfaction construct for public and private health care sectors.*Journal of service research*.13(2):8-30.
- Chen Ching Fu & Kao Ya Ling. (2009). Relationships between process quality,outcome quality, satisfaction,and behavioural intentions for online travel agencies evidence from Taiwan. *The Service Industries Journal*. 30(12):2081-2092. <http://dx.doi.org/10.1080/02642060903191108>
- Chen,WenYu., Wong, KuoChing., Luoh, Hsiang Fei., Shih,Jui Feng., & You,Yu Shiang. (2014). Does a Friendly Hotel Room Increase Senior Group Package Tourists' Satisfaction? A Field Experiment. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*.19 (8):950–970.

- Chiao, Yu Ching., Bei, Lien Ti. (2006). The Determinants of customer loyalty: An analysis of intangible factor in three service industries. *International Journal of Commerce and Management*. 16 (3):162-177.
- Dabholkar Pratibh., Overby A Jeffrey W. (2005). Linking process and outcome to service quality and customer satisfaction evaluations: An investigation of real estate agent service. *International Journal of Service Industry Management*. 16(1):10-27. <http://dx.doi.org/10.1108/09564230510587131>
- Ghozali, Imam. (2014). *Structural Equation Modeling Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS) Edisi 4*. Semarang: Badan Penerbit Undip.
- Gi Du, Kang. (2006). The hierarchical structure of service quality: integration of technical and functional quality. *Managing Service Quality: An International Journal*. 16(1):37-50. <http://dx.doi.org/10.1108/09604520610639955>
- Hekkert, Karin., Cihangir, Sezgin., Klefstra, Sophia., Berg, Bernard., Kool, Rudolf. (2009). Patient Satisfaction Revisited: a multilevel approach. *Social Science & Medicine*. 69(1):68-75. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2009.04.016>
- Kompas. (2018). BPJS Kesehatan: Rujukan pasien ke rumah sakit kelas A dan B berkurang 3-4 persen. [www.kompas.com](http://www.kompas.com).
- Kondasani, Rama., Panda, Rajeev., & Kumar. (2015). Customer perceived service quality, satisfaction, and loyalty in India private healthcare. *Journal of Health Care Quality Assurance*. 28(5):452-467.
- Kotler, Philip. (2004). *Dasar-dasar pemasaran jilid 1*. Jakarta: Indeks.
- Kotler & Keller. (2009). *Manajemen pemasaran edisi ke tiga belas*. Jakarta: Penerbit erlangga.
- Kotler, Philip. Alih Bahasa: Benyamin Molan. (2014). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kesebelas. Jilid 2. Jakarta: PT. Intan Sejati Klaten.
- Kumar, V & Ramani, Girish. (2008). Interaction Orientation and Firm Performance. *Journal of Marketing*. 72(1):27-45. <https://doi.org/10.1509/jmkg.72.1.27>
- Lai, Jackie & Tam, Ming. (2012). The moderating role of perceived risk in loyalty intentions: an investigation in a service context. *Marketing Intelligence & Planning*. 30(1):33-52.
- Lemke, F., Clark, M., & Wilsom, J. (2011). Customer experience quality: an exploration in business and consumer contexts using repertory grid technique. *Journal of the Academy of Marketing Science*. 39(12):846-869.
- Levy, Michael & Weitz, A. Barton. (2009). *Retailing Management Seventh Edition*. Singapore: McGraw-Hill.
- Liang, Rong-Da., Zhang, Jun-Shu. (2011). The Effect Of Service Interaction Orientation On Customer Satisfaction And Behavioral Intention: The Moderating Effect Of Dining Frequency. *Procedia Social and Behavioral Sciences*. 24(1):1026-1035. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2011.09.082>
- Lundahl, Nicolaus., Vegholm, Fatima., Silver, Lars. (2009). Technical and functional determinants of customer satisfaction in the bank SME relationship. *Managing Service Quality: An International Journal*. 19(5):581-594.
- Meesalaa, Appalayya & Paul, Justin. (2017). Service quality, consumer satisfaction and loyalty in hospitals: Thinking for the future. *Journal of Retailing and Consumer Services*. 40(1):261-269. <http://dx.doi.org/10.1016/j.jretconser.2016.10.011>
- Menidjel, Choukri., Benhabib Abderrezzak., & Bilgihan Anil (2017). Examining the moderating role of personality traits in the relationship between brand trust and brand loyalty. *Journal of Product & Brand Management*. 26(6):631-649.



- Mortazavi, S., Kazemin, M., Shirazi, A., & Aziz, Abadi A. (2009). The relationships between patient satisfaction and loyalty in the private hospital industry. *Iranian Journal of Public Health*. 38(3):60-69.
- Novianti, Endri, dan Darlius. (2018). Kepuasan pelanggan memediasi pengaruh kualitas pelayanan dan promosi terhadap loyalitas pelanggan. *MIX: Jurnal Ilmiah Manajemen*. 8(1):90-108. <http://dx.doi.org/10.22441/mix.2018.v8i1.006>
- Nursalam. (2014). *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional Edisi 4*. Jakarta: Penerbit Salemba Medika.
- Patterson, Mark. (2015). *Designing for Brand Awareness Architectural Elements Help to Develop a Consumer Identity*. <https://www.hfmmagazine.com>.
- Riduwan. (2010). *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung: Alfabeta
- Sadeh, Ehsan. (2017). Interrelationships among quality enablers, service quality, patients' satisfaction and loyalty in hospitals. *The TQM Journal*. 29(1):101-117.
- Sanusi, Anwar. (2011). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Setiawan., Suza, Dewi E., & Siregar, Cholita T. (2016). Persepsi perawat tentang customer service yang diaplikasikan oleh perawat di rumah sakit swasta. *Jurnal Keperawatan Padjadjaran*. 4(3):274-282.
- Setiawati, Lulu & Tjahjono, Josephine. (2017). Pengaruh Service Standard Communication Dan Komitmen Manajemen Terhadap Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan. *MIX: Jurnal Ilmiah Manajemen*. 7(3):363-386.
- Sharif, Khurram. (2012). Impact of category management practices on customer satisfaction Findings from Kuwaiti grocery retail sector. *Journal of Targeting, Measurement and Analysis for Marketing*. 20(1):17-28.
- Sharma, Vinay. (2017) Patient satisfaction and brand loyalty in health-care organizations in India. *Journal of Asia Business Studies*. 11(1):73-87.
- Tjiptono, Fandy & Chandra, Gregorius. (2011). *Service, quality & Satisfaction Edisi 3*. P Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Ubud, Sahnaz & Ubud, Suzan. (2016). Strategi Kualitas Hubungan Merek, Komitmen, Kecintaan Terhadap Loyalitas Merek Pada Restoran Waralaba. *MIX: Jurnal Ilmiah Manajemen*. 6(3):333-348.
- Urban, G.L. (2004). The Emerging Era of customer Advocac. *MIT Sloan Management Review*. 45(2):77-82.
- Wong, Lilia., Ryan, Fiona., Christensen, Lars., Cunningham, Susan. (2018). Factor Influencing satisfaction with the process of orthodontic treatment in adult patient. *American Journal of Orthodontics and Dentofacial Orthopedics*. 153(3). 362-370. <https://doi.org/10.1016/j.ajodo.2017.07.017>
- Yang, Kyun Kim ., Chul-Ho Cho ., Seo-Kyu Ahn ., & In-Ho Goh . (2008). A study on medical services quality and its influence upon value of care and patient satisfaction focusing upon outpatients in a large sized hospital. *Total Quality Management & Business Excellence*. 19(11):1155-1171. <https://doi.org/10.1080/14783360802323594>