



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH H. ANDI SULTHAN DAENG RADJA BULUKUMBA TAHUN 2020

Momen Amalia^a, Nursapriani Nursapriani^b

^a Fakultas Teknologi Kesehatan, momen.amalia@gmail.com, Universitas Megarezky

^b Fakultas Teknologi Kesehatan, Universitas Megarezky

Abstract

The increasing social status in society at this time affects people's demands for the quality of health service providers. This requires health service providers to always improve the quality of their services for the better. For health service providers it is not an easy thing to be able to provide good service and quality of service because the services provided by health service providers are directly felt by the patient so that if there is a slight negligence in handling the patient it can have a bad impact on the patient and for the health service provider itself. (Dewi, 2016). The purpose of this study was to determine the effect of the quality of health services on the loyalty of inpatients at H. Andi Sulthan Daeng Radja Hospital, Bulukumba City in 2020. The type of research used in this study was quantitative research with a cross sectional design approach. The number of samples in this study were 64 inpatients who had undergone treatment for more than 24 hours and the patients were conscious and able to communicate well. Based on the results of the Chi-square test in all categories, the value of $P = 0.001$ showed $p < 0.05$, which means that there is an influence between Tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy on patient loyalty. Thus, H_1 is accepted and H_0 is rejected, which means that there is an influence between the quality of health services on the Loyalty of inpatients at the H. Andi Sulthan Regional General Hospital Daeng Radja Bulukumba.

Keywords: service quality, loyalty, patient.

Abstrak

Meningkatnya status sosial dalam masyarakat pada saat ini mempengaruhi tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan penyedia jasa kesehatan. Hal ini menuntut para penyedia jasa pelayanan kesehatan selalu meningkatkan kualitas pelayanannya untuk lebih baik lagi. Bagi penyedia jasa kesehatan bukanlah hal yang mudah untuk dapat memberikan pelayanan serta kualitas pelayanan yang baik karena pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa kesehatan secara langsung dirasakan oleh pasien sehingga bila terdapat sedikit kelalaian dalam menangani pasiennya dapat berdampak buruk bagi pasien dan bagi penyedia jasa kesehatan itu sendiri Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan kesehatan terhadap loyalitas pasien rawat inap di RSUD H. Andi Sulthan Daeng Radja kota Bulukumba tahun 2020. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif dengan pendekatan desain cross sectional. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 64 pasien rawat inap yang telah menjalani perawatan selama lebih dari 24 jam serta pasien dalam kondisi sadar dan dapat melakukan komunikasi dengan baik. Berdasarkan hasil uji Chi-square pada semua kategori di peroleh nilai $P = 0,001$ dengan menunjukkan $p < 0,05$ yang berarti ada pengaruh antara Tangible, reliabilitas, ketanggapan, jaminan dan empati terhadap loyalitas pasien. Dengan demikian, maka H_1 diterima dan H_0 di tolak yang berarti ada pengaruh antara kualitas pelayanan kesehatan terhadap Loyalitas Pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah H. Andi Sulthan Daeng Radja Bulukumba.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, loyalitas, Pasien.

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan yang penting bagi masyarakat diseluruh dunia agar terciptanya suatu kehidupan yang tenteram. Sehat merupakan esesuatu yang diinginkan oleh setiap orang, sehingga dalam hal mewujudkan kondisi sehat tersebut pemerintah perlu melakukan beberapa hal salah satunya dengan menyelenggarakan pelayanan kesehatan bagi masyarakat sehingga derajat kesehatannya semakin meningkat. Dimana upaya yang harus dilakukan berupa pembangunan fasilitas kesehatan salah satunya rumah sakit.

Menurut WHO (World Health Organization) Rumah sakit merupakan bagian dari integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat (Nurhidayat et al., 2019).

Berdasarkan undang-undang No. 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit, mengemukakan bahwa rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit harus mempunyai misi memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas, serta terjangkau oleh masyarakat yang membutuhkan dengan tujuan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat atau lebih sering disebut pasien (Permenkes, 2018).

Kualitas pelayanan memberikan dorongan khusus bagi rumah sakit untuk memahami harapan pelanggan yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan dan menciptakan loyalitas pelanggan. Penilaian konsumen pada kualitas pelayanan rumah sakit merupakan hal penting sebagai acuan dalam membenahan pelayanan sehingga terciptanya suatu kepuasan pasien dan menciptakan suatu loyalitas yang membuktikan bahwa konsumen tersebut selalu menjadi pelanggan yang memiliki kekuatan dan sikap positif atas rumah sakit itu (Ertika et al., 2016).

Pelanggan yang loyal menurut griffin (2003) adalah *A loyal customer is one who makes regular repeat purchases, purchase across product and service lines, refers3 others and demonstrates an immunity to the pull of the competition.* Hal ini berarti bahwa ciri-ciri pelanggan yang loyal adalah mereka akan secara berulang-ulang membeli produk atau menggunakan jasa pada rumah sakit yang sama, tetap menggunakan produk atau jasa walaupun ada tawaran produk atau jasa dari rumah sakit lain, dan ikut mempromosikan kepada orang lain tentang kepuasan yang didapat karena menggunakan produk atau jasa dari rumah sakit tersebut (Dewi, 2016). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Agus Ferial, 2014 tentang Pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada instalasi rawat inap RSUD H. Sulthan Dg Radja Bulukumba mengemukakan bahwa tingkat loyalitas dari pasien memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan, semakin puas pasien dalam mendapatkan pelayanan maka akan meningkatkan kualitas pelayanan dan loyalitas pasien.

Pada tahun 2018 jumlah rumah sakit diindonesia sebanyak 2.813 unit. Jumlah tersebut terdiri atas 2.269 Rumah sakit umum dan 544 Rumah sakit khusus. Sebagai informasi, jumlah rumah sakit pada tahun 2015 sebanyak 2.488. Jumlah rumah sakit publik maupun privat menunjukkan peningkatan pada kurun waktu 2015 sampai dengan 2018 (Kemenkes, 2018).

Berdasarkan hasil penelitian (Suarjana, 2015) tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dalam Rangka Menciptakan Loyalitas Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah Sanjiwani Kabupaten Gianyar”, menunjukkan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien tersebut signifikan, Artinya kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Bagus Tuhi Hidayat & Hufron, pada tahun 2016 yang mengemukakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien rawat inap RSUD Kanjuruhan Kepanjen.

Berdasarkan data Kunjungan Pasien Unit rawat inap di RSUD H. Andi Sulthan Daeng Radja Kab. Bulukumba tahun 2018, 2019 s/d tahun 2020 dari data rekam medis diperoleh informasi bahwa pada tahun 2018 menunjukkan kunjungan pasien rawat inap berdasarkan jenis kunjungan pasien umum dari bulan januari s/d desember sebanyak 3251 orang dan pasien BPJS sebanyak 10275 sehingga total secara keseluruhan sebanyak 13526 orang. Pada tahun 2019 jumlah kunjungan pasien rawat inap secara keseluruhan dari bulan Januari s/d Desember sebanyak 16198 orang. Sedangkan pada tahun 2020 bulan januari jumlah kunjungan sebanyak 1276 orang, kemudian pada bulan Februari mengalami penurunan sebanyak 1218 orang, bulan Maret kunjungan pasien mengalami peningkatan sebanyak 1234 pasien, bulan April terjadi penurunan sebanyak 665, dan pada bulan Mei sebanyak 680, dan pada bulan Juni jumlah kunjungan mengalami penurunan sebanyak 570 orang serta pada bulan Juli terjadi peningkatan jumlah kunjungan sebanyak 596. Sehingga total kunjungan pasien rawat inap pada tahun 2020 dari bulan Januari

s/d bulan Juli sebanyak 6239 orang yang melakukan kunjungan di rawat inap (Sumber : Survey Awal Peneliti Tahun 2020).

Berdasarkan survey awal yang dilakukan oleh peneliti di RSUD H. A. Sulthan Dg. Radja pada bagian pengaduan (Customer service) pada tahun 2020, masih ada keluhan-keluhan dari pasien dan keluarga yang meliputi pelayanan yang diterima oleh pasien khususnya ruang rawat inap masih perlu di tingkatkan, serta kurang cepatnya petugas dalam hal menangani keluhan pasien dan pelayanan administrasi yang kurang cepat, selain itu dari segi makanan dan minuman masih banyak pasien yang mengeluhkan terkait penyediaan minuman.

Berdasarkan pemaparan diatas mengenai hasil data penggunaan tempat tidur dan data kunjungan pasien rawat inap maka dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan dan penurunan setiap bulannya serta masih ada beberapa masalah yang dihadapi rumah sakit terkait keluhan dari pasien maupun keluarga di ruang rawat inap. Dengan begitu masalah utama yang perlu diperhatikan oleh pihak rumah sakit umum daerah bulukumba sebagai penyedia jasa pelayanan kesehatan satu-satunya dikota bulukumba yang memiliki banyak pesaing di berbagai daerah yaitu jasa pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien/konsumen apakah selama ini sudah sesuai dengan harapan atau belum.

Oleh sebab itu penulis mengambil penelitian tentang bagaimana kualitas pelayanan yang diterapkan pihak rumah sakit kepada pasien rawat inap RSUD H. A. Sulthan Daeng Radja dalam hal mempengaruhi loyalitas pasien. Yang pada akhirnya mengambil judul “Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap loyalitas pasien rawat inap di RSUD Bulukumba tahun 2020”.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan cross sectional untuk melihat adanya pengaruh antara variabel independen dan variabel dependen. Penelitian dilakukan di RSUD H. Andi Sulthan Daeng Radja dan dilaksanakan selama 1 bulan. Jumlah Sampel dalam penelitiannya ini sebanyak 64 pasien untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien rawat inap.

HASIL PENELITIAN

1. Analisis Univariat
 - a. Data karakteristik

Tabel 1
Data karakteristik menurut Berwujud (Tangible) responden di RSUD H. Andi Sulthan Daeng Radja Bulukumba Tahun 2020

Berwujud	Jumlah (n)	Persentase %
Baik	44	68,8
Tidak Baik	20	31,3
Total	64	100

Sumber : Data Primer, 2020

Berdasarkan tabel 4.4 dari 64 responden dapat di ketahui bahwa Berwujud (Tangible) baik sebanyak 44 responden (68,8%), dan Berwujud (Tangible) tidak baik sebanyak 20 responden (31,3%).

Tabel 2
Data karakteristik menurut Reliabilitas responden di RSUD H. Andi Sulthan Daeng Radja Bulukumba Tahun 2020

Reliabilitas	Jumlah (n)	Persentase %
Handal	40	62,5
Tidak Handal	24	37,5
Total	64	100

Sumber : Data Primer, 2020

Berdasarkan tabel 4.5 dari 64 responden dapat diketahui bahwa yang Handal sebanyak 40 responden (62,5%), dan Sedangkan yang Tidak handal sebanyak 24 responden (37,5%).

Tabel 3
Data karakteristik menurut Ketanggapan responden di RSUD H. Andi Sulthan Daeng Radja Bulukumba Tahun 2020

Ketanggapan (Responsiveness)	Jumlah (n)	Persentase %
Tanggap	47	73,4
Tidak Tanggap	17	26,6
Total	64	100

Sumber : Data Primer, 2020

Berdasarkan tabel 4.6 dari 64 responden dapat diketahui bahwa Ketanggapan (Responsiveness) Tanggap yaitu 47 responden (73,4%), Sedangkan Ketanggapan (Responsiveness) Tidak Tanggap sebanyak 17 responden (26,6%).

Tabel 4
Data karakteristik menurut Jaminan responden di RSUD H. Andi Sulthan Daeng Radja Bulukumba Tahun 2020

Jaminan dan Kepastian	Jumlah (n)	Persentase %
Ada Jaminan	43	67,2
Tidak Ada Jaminan	21	32,8
Total	64	100

Sumber : Data Primer, 2020

Berdasarkan tabel 4.7 dari 64 responden dapat diketahui bahwa Jaminan(Assurance) yang adanya jaminan yaitu 43 responden (67,2%), Sedangkan tidak adanya Jaminan sebanyak 21 responden (32,8%)

Tabel 5
Data karakteristik menurut Empati responden di RSUD H. Andi Sulthan Daeng Radja Bulukumba Tahun 2020

Empati	Jumlah (n)	Persentase %
Ada Empati	45	70,3
Tidak Ada Empati	19	29,7
Total	64	100

Sumber : Data Primer, 2020

Berdasarkan tabel 5.8 dari 64 responden dapat diketahui bahwa terdapat ada empati yaitu 45 responden (70,3%), dan Sedangkan tidak terdapat empati sebanyak 19 responden (29,7%).

Tabel 6
Data karakteristik menurut Loyalitas responden di RSUD H. Andi Sulthan Daeng Radja Bulukumba Tahun 2020

Loyalitas Pasien	Jumlah (n)	Persentase %
Loyal	42	65,6
Tidak loyal	22	34,4
Total	64	100

Sumber : Data Primer, 2020

b. Analisis Bivariat

Tabel 7
Distribusi Frekuensi responden menurut Berwujud (Tangible) dengan Loyalitas Pasien di RSUD H. Andi Sulthan Daeng Radja Bulukumba

Berwujud (Tangible)	Loyalitas Pasien				Jumlah	P Value	
	Loyal		Tidak Loyal				
	n	%	n	%			
Baik	37	39,5	9	20,5	44	100	0,000
Tidak Baik	7	36,0	13	65,0	20	100	
Jumlah	42	65,6	22	34,4	64	100	

Sumber: Data Primer, 2020

Berdasarkan hasil uji Chi-square maka di peroleh nilai $P= 0,001$ dengan menunjukkan $p<0,05$. Hasil ini menunjukkan bahwa ada pengaruh antara Tangible terhadap Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah H. Andi Sulthan Daeng Radja Bulukumba.

Tabel 8
Distribusi Frekuensi responden menurut Reliabilitas dengan Loyalitas Pasien di RSUD H. Andi Sulthan Daeng Radja Bulukumba

Reliabilitas	Loyalitas Pasien				Jumlah	P Value	
	Loyal		Tidak Loyal				
	n	%	n	%			
Handal	33	82,5	7	17,5	40	100	0,000
Tidak Handal	9	37,5	15	62,5	24	100	
Jumlah	42	65,6	22	34,4	64	100	

Sumber: Data Primer, 2020

Berdasarkan hasil uji Chi-square maka di peroleh nilai $P= 0,000$ dengan menunjukkan $p<0,05$. Hasil ini menunjukkan bahwa ada pengaruh antara Reliabilitas terhadap Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah H. Andi Sulthan Daeng Radja Bulukumba.

Tabel 9
Distribusi Frekuensi responden menurut Ketanggapan (Responsiveness) dengan Loyalitas Pasien di RSUD H. Andi Sulthan Daeng Radja Bulukumba

Ketanggapan (Responsiveness)	Loyalitas Pasien				Jumlah	P Value	
	Loyal		Tidak Loyal				
	n	%	n	%			
Tanggap	39	83,0	8	17,0	47	100	0,000
Tidak Tanggap	3	17,6	14	82,6	17	100	
Jumlah	42	65,6	22	34,4	64	100	

Sumber: Data Primer, 2020

Berdasarkan hasil uji Chi-square maka di peroleh nilai $P = 0,000$ dengan menunjukkan $p < 0,05$. Hasil ini menunjukkan bahwa ada pengaruh antara Ketanggapan (Responsiveness) terhadap Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah H. Andi Sulthan Daeng Radja Bulukumba.

Tabel 10
Distribusi Frekuensi responden menurut Jaminan (Assurance)
dengan Loyalitas Pasien di RSUD H. Andi Sulthan Daeng Radja Bulukumba

Jaminan (Assurance)	Loyalitas Pasien				Jumlah		P Value
	Loyal		Tidak Loyal				
	n	%	n	%	n	%	
Ada Jaminan	34	79,1	9	20,9	43	100	0,000
Tidak Ada Jaminan	8	38,1	13	61,9	21	100	
Jumlah	42	65,6	22	34,4	64	100	

Sumber: Data Primer, 2020

Berdasarkan hasil uji Chi-square maka di peroleh nilai $P = 0,001$ dengan menunjukkan $p < 0,05$. Hasil ini menunjukkan bahwa ada pengaruh antara Jaminanan dan Kepastian terhadap Loyalitas Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah H. Andi Sulthan Daeng Radja Bulukumba.

Tabel 11
Distribusi Frekuensi responden menurut Empati
dengan Loyalitas Pasien di RSUD H. Andi Sulthan Daeng Radja Bulukumba

Empati	Loyalitas Pasien				Jumlah		P Value
	Loyal		Tidak Loyal				
	n	%	n	%	n	%	
Ada Empati	37	82,2	8	17,8	45	100	0,000
Tidak Ada Empati	5	26,3	14	73,7	19	100	
Jumlah	42	65,6	22	34,4	64	100	

Sumber: Data Primer, 2020

Berdasarkan hasil uji Chi-square maka di peroleh nilai $P = 0,000$ dengan menunjukkan $p < 0,05$. Hasil ini menunjukkan bahwa ada pengaruh antara Empati terhadap Loyalitas Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah H. Andi Sulthan Daeng Radja Bulukumba

PEMBAHASAN

Pengertian tangible dalam kualitas layanan yaitu bukti nyata dari pelayanan jasa yang dapat dilihat dari penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana dari penyedia layanan jasa. Hal ini berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi (Tjiptono, 2012).

Menurut Parasuraman (dalam Utami, 2019) tangible adalah mutu pelayanan yang terkait dengan ketersediaan informasi mengenai layanan yang ada di rumah sakit, kemudahan untuk mendapatkan layanan tersebut, serta penampilan fisik ruang rawat inap yang meliputi kebersihan dan kerapihan kamar pasien, serta fasilitas lain yang ada di ruang rawat inap dan penampilan perawat serta petugas lain yang ada di ruang rawat inap.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian (Prasetyono, 2015) bahwa Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa nilai t hitung untuk bukti fisik (tangibles) adalah 3,81 dengan signifikansinya sebesar 0,000, sedangkan pada taraf signifikansi sebesar 0,05 dengan df sebesar = 91 diperoleh nilai t tabel sebesar 1,661 sehingga nilai t-hitung = 3,815 > nilai t-tabel = 1,661. Dengan demikian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara bukti fisik(tangibles) terhadap loyalitas pasien.

Berdasarkan hasil uji Chi-square maka di peroleh nilai $P = 0,000$ dengan menunjukkan $p < 0,05$. Hasil ini menunjukkan bahwa ada pengaruh antara Reliabilitas terhadap Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah H. Andi Sulthan Daeng Radja Bulukumba. Hasil penelitian ini sejalan dengan teori (Fattah, 2016) bahwa Reliability (kehandalan) yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Artinya para karyawan memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan. Atributnya ketergantungan dalam menangani masalah layanan pelanggan, melakukan layanan

pada saat pertama, menyediakan layanan pada waktu yang dijanjikan dan mempertahankan rekor bebas cacat. Dapat disimpulkan bahwa reliability merupakan salah satu faktor penting karena menjadi salah satu alasan seseorang agar para petugas kesehatan tepat waktu dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

Berdasarkan hasil uji Chi-square di peroleh nilai $P = 0,000$ dengan menunjukkan $p < 0,05$. Hasil ini menunjukkan bahwa ada pengaruh antara Ketanggapan (Responsiveness) terhadap Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah H. Andi Sulthan Daeng Radja Bulukumba. Hasil penelitian ini sejalan dengan teori (Fattah, 2016) bahwa Responsiveness (daya tanggap) yaitu keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap, yakni motivasi para karyawan dalam memecahkan masalah yang dihadapi pelanggan dalam menggunakan jasa. Daya tanggap meliputi layanan yang tepat pada pelanggan, mengusahakan pelanggan tetap terinformasi, keinginan untuk membantu pelanggan dan kesiapan untuk menanggapi permintaan pelanggan.

Berdasarkan hasil uji Chi-square maka di peroleh nilai $P = 0,001$ dengan menunjukkan $p < 0,05$. Hasil ini menunjukkan bahwa ada pengaruh antara Jaminan dan Kepastian terhadap Loyalitas Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah H. Andi Sulthan Daeng Radja Bulukumba. Menurut (Sutrisno, 2015) Jaminan dan Kepastian (assurance), merupakan cara perusahaan produk atau jasa dalam usaha menciptakan kepercayaan para pelanggan kepada perusahaan dengan pengetahuan yang banyak dan keterampilan para pegawainya. Komponen dari assurance ini meliputi komunikasi (communication), kredibilitas (credibility), keamanan (security), kompetensi (competence), dan sopan santun (courtesy).

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori (Fattah, 2016) bahwa Assurance (Jaminan Pelayanan) mencakup pengetahuan dan keramah tamahan para karyawan dan kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan.

Berdasarkan hasil uji Chi-square maka di peroleh nilai $P = 0,000$ dengan menunjukkan $p < 0,05$. Hasil ini menunjukkan bahwa ada pengaruh antara Empati terhadap Loyalitas Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah H. Andi Sulthan Daeng Radja Bulukumba. Hasil penelitian ini sesuai dengan teori (Fattah, 2016) bahwa Emphaty (sikap petugas) perhatian meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian secara individual kepada pelanggan, dan memahami kebutuhan para pelanggan. Yaitu sikap karyawan yang menunjukkan perhatian yang tulus dalam melayani pelanggan. Dapat disimpulkan bahwa empati yang baik dapat membuat pasien pada rumah sakit menjadi loyal. Semakin baik empati atau sikap petugas yang diberikan oleh rumah sakit maka loyalitas pasien akan semakin bertambah karena pasien mengingingkan sikap petugas kesehatan yang memberikan pelayanan itu baik.

KESIMPULAN

1. Ada pengaruh antara variabel Tangible dengan Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah H. Andi Sulthan Daeng Radja Bulukumba dengan nilai $P = 0,001 < 0,05$.
2. Ada pengaruh antara variabel Reliabilitas dengan Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah H. Andi Sulthan Daeng Radja Bulukumba dengan nilai $P = 0,000 < 0,05$.
3. Ada pengaruh antara Ketanggapan (Responsiveness) terhadap Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah H. Andi Sulthan Daeng Radja Bulukumba dengan nilai $P = 0,000 < 0,05$.
4. Ada pengaruh antara Jaminanan(Assurance) terhadap Loyalitas Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah H. Andi Sulthan Daeng Radja Bulukumba dengan nilai $P = 0,001 < 0,05$.

REFERENSI

- Agus Ferial. (2014). Pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada instalasi rawat inap rsud h. sulthan daeng radja bulukumba tahun 2014. 007001362012, 1–13.
- Bagus Tuhu Hidayat, R. A., & Hufron, M. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Pengguna BPJS Dengan Kepuasan Pasien sebagai Variabel Intervening di Rawat Inap RSUD Slamet Riyadi. E-Jurnal Riset Manajemen, 9(2), 10. <https://doi.org/10.5151/cidi2017-060>
- Dewi, R. R. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien pengguna bpjs dengan kepuasan pasien sebagai variabel. Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya, 18(2), 146–156.
- Permenkes. (2018). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun Tentang Kewajiban Rumah Sakit Dan Kewajiban Pasien.
- Prasetyono, U. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien dirumah sakit islam sultan agung semarang. 1-20
- Sibarani, T., & Riani, A. L. (2017). The Effect of Health Service Quality and Brand Image on Patients Loyalty, With Patients Satisfaction as Mediating Variable (A Study in Vip Ward Of Prof. Dr R Soeharso Ortopedics Hospital In Surakarta). Sebelas Maret Business Review, 2(1), 25–42.

- Utami, N. R. B. (2019). Pengaruh kualitas layanan pasien rawat inap terhadap loyalitas di rumah sakit sekar kamulyan dengan kepuasan sebagai variabel mediasi. 21(29).
- Wahyuti, D., & Poniman, B. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien rawat inap di rsu assalam gemolong sragen. 2(1), 39–54.
- Wati, L. (2018). Hubungan Antara Reliability Dan Responsiveness Dengan Loyalitas Pasien Di Ruang Rawat Inap. *Jurnal Keperawatan Silampari*, 2. <https://doi.org/https://doi.org/10.31539/jks.v2i1.31>