

**PENGARUH TINGKAT KEPUASAN (*SATISFACTION*) PADA LOYALITAS  
PASIEN DENGAN KEPERCAYAAN (*TRUST*) DAN KOMITMEN (*COMMITMENT*)  
SEBAGAI PEMEDIASI DI RSD MADANI PALU  
SULAWESI TENGAH**

*TESIS*



**Oleh :  
Faisal  
SBF 091240209**

**PROGRAM PASCASARJANA ILMU FARMASI  
FAKULTAS FARMASI  
UNIVERSITAS SETIA BUDI  
SURAKARTA  
2014**

**PENGARUH TINGKAT KEPUASAN (*SATISFACTION*) PADA LOYALITAS  
PASIEN DENGAN KEPERCAYAAN (*TRUST*) DAN KOMITMEN  
(*COMMITMENT*) SEBAGAI PEMEDIASI DI RSD MADANI PALU  
SULAWESI TENGAH**

*TESIS*



**Oleh :  
Faisal  
SBF 091240209**

**PROGRAM PASCASARJANA ILMU FARMASI  
FAKULTAS FARMASI  
UNIVERSITAS SETIA BUDI  
SURAKARTA  
2014**

**PENGARUH TINGKAT KEPUASAN (*SATISFACTION*) PADA LOYALITAS  
PASIEN DENGAN KEPERCAYAAN (*TRUST*) DAN KOMITMEN  
(*COMMITMENT*) SEBAGAI PEMEDIASI DI RSD MADANI PALU  
SULAWESI TENGAH**

*TESIS*

**Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat mencapai  
derajat Sarjana Strata 2  
Program Pascasarjana Ilmu Farmasi  
Minat Manajemen Farmasi Rumah Sakit**



**SETIA BUDI**

**Oleh :  
Faisal  
SBF 091240209**

**PROGRAM PASCASARJANA ILMU FARMASI  
FAKULTAS FARMASI  
UNIVERSITAS SETIA BUDI  
SURAKARTA**

**2014**

**PENGESAHAN TESIS**

berjudul :

**PENGARUH TINGKAT KEPUASAN (*SATISFACTION*) PADA LOYALITAS PASIEN DENGAN KEPERCAYAAN (*TRUST*) DAN KOMITMEN (*COMMITMENT*) SEBAGAI PEMEDIASI DI RSD MADANI PALU SULAWESI TENGAH**

Oleh :

Nama : Faisal  
NIM : SBF 091240209

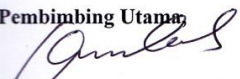
Dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Tesis  
Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi  
Pada tanggal : 19 September 2014



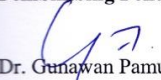
Mengetahui,  
Program Pascasarjana  
Universitas Setia Budi  
Dekan,

(Prof. Dr. R.A. Octari, SU., MM., M.Sc., Apt)

**Pembimbing Utama,**

  
Dr. Asri Laksmi Riani., MS

**Pembimbing Pendamping,**

  
Dr. Gunawan Pamudji Widodo, M.Si., Apt

**Dewan Penguji :**

1. Prof. Dr. Ediati Sasmito, SE., Apt
2. Dr. Chairun W., M.Kes, M.App.Sc., Apt
3. Dr. Gunawan Pamudji Widodo, M.Si., Apt
4. Dr. Asri Laksmi Riani., MS

  
1.....

  
2.....

  
3.....

  
4.....

## **PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini adalah hasil pekerjaan saya dan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar keserjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila tesis ini merupakan jiblanan dari penelitian, karya ilmiah atau tesis orang lain, maka saya siap menerima sanksi baik secara akademis maupun hukum.

Surakarta, September 2014

Faisal

## HALAMAN PERSEMBAHAN



Papa, Mama, Kakak dan Adik Motivator Terbesar dalam Hidupku

Karya ini Spesial Ku Persembahkan sebagai tanda Cinta dan Baktiku,

Terima Kasih atas Kasih Sayang, Pengorbanan dan Kesabaran mengantarku sampai kini.

***Wahai Tuhanku, kasihilah mereka keduanya sebagaimana mereka mendidik aku waktu kecil (Q.S. Al Isra : 24)***

**Dengan Mengucap Syukur Alhamdulillah Ku Persembahkan**

**Karya ini untuk Orang-Orang yang Ku Sayangi :**

**Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan yang lain (Q.S. Al Insyirah : 6-7)**

Keluarga Besarku yang tak henti-hentinya memberi dukungan dan semangat sehingga dapat menyelesaikan kuliah sampai tuntas.

Terima Kasih atas Doa, dukungan dan segala bantuannya.

## KATA PENGANTAR



Segala puji dan syukur penulis haturkan kepada Allah Subhanahu Wata'ala , yang karena kasih karunia dan campur tanganNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tesis ini dengan sebaik-baiknya.

Tesis yang berjudul **Pengaruh Tingkat Kepuasan (*Satisfaction*) pada Loyalitas Pasien dengan Kepercayaan (*Trust*) dan Komitmen (*Commitment*) sebagai Pemediasi di RSD Madani Palu Sulawesi Tengah** disusun sebagai salah satu wujud dari tanggung jawab penulis untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar magister Manajemen pada program Pasca Sarjana Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta.

Penulis menyadari sepenuhnya, penyusunan tesis ini tidak lepas dari bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu atas segala bantuan, dukungan doa serta bimbingan yang telah diberikan sampai tersusunnya tesis ini penulis mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga kepada:

1. Bapak Winarso Suryolegowo, SH.,MPd, selaku Rektor Universitas Setia Budi.
2. Prof. Dr. RA., Oetari, SU., MM., M.Sc., Apt. selaku dekan Pascasarjana Ilmu Farmasi Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi.
3. Dr. Gunawan Pamudji Widodo, Msi., Apt. Selaku Ketua Program Pascasarjana Ilmu Farmasi Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi.
4. Dr. Asri Laksmi Riani, MS., selaku pembimbing utama yang telah banyak meluangkan waktunya untuk membimbing penulis sehingga dapat menyelesaikan tesis ini.
5. Dr. Gunawan Pamudji Widodo, Msi., Apt. selaku pembimbing pendamping yang telah banyak meluangkan waktunya untuk membimbing penulis sehingga dapat menyelesaikan tesis ini.
6. Prof. Dr. Ediati Sasmito, SE., Apt., selaku dosen penguji yang telah banyak memberikan masukan, saran dan kritik yang sangat berguna dalam penyusunan tesis ini.
7. Dr. Chairun W., M.Kes., M.App.Sc., Apt., selaku dosen penguji yang telah banyak memberikan masukan, saran dan kritik yang sangat berguna dalam penyusunan tesis ini.

8. Seluruh dosen Magister Manajemen Farmasi Rumah Sakit yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama perkuliahan.
9. dr. Ishawati, M.Kes., selaku Direktur RSD Madani Palu Provinsi Sulawesi Tengah yang telah memberi izin penelitian tesis ini.
10. Oberthin, SST., M.Kes., selaku kepala seksi Penunjang Medis RSD Madani Palu, Sulawesi Tengah.
11. Hj. Hartina Hamid, Bsc., selaku kepala seksi keperawatan RSD Madani Palu.
12. Dewi Yunarti, S.Si., M.Farm., Apt., selaku kepala Instalasi Farmasi RSD Madani Palu.
13. Kedua orang tua, kakak dan adik yang telah mendukung dalam moral dan moril.
14. Dr. Martson Putra S., M.FarKlin., Apt., selaku teman sejawat yang telah bersedia meluangkan waktu selama penyusunan tesis ini.
15. Vintaria R. D. M.Kes., Apt., yang sudah mendukung saya sejak awal perencanaan, penyusunan, pengambilan data sampai selesai.
16. Rekan – rekan Mahasiswa Program Pasca Sarjana Universitas Setia Budi Surakarta.
17. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu atas bantuan dan dukungan yang diberikan, baik secara langsung maupun tidak langsung selama penyusunan tesis ini.

Dengan keterbatasan pengalaman, pengetahuan maupun pustaka yang ditinjau, penulis menyadari bahwa tesis ini masih banyak kekurangan dan perlu pengembangan lebih lanjut agar benar benar bermanfaat. Oleh sebab itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran agar tesis ini lebih sempurna serta sebagai masukan bagi penulis untuk penelitian dan penulisan karya ilmiah di masa yang akan datang.

Akhir kata, penulis berharap tesis ini memberikan manfaat bagi kita semua terutama untuk pengembangan ilmu pengetahuan.

Surakarta, September 2014

Penulis



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
INTISARI .....	xiv
ABSTRACT .....	xv
BAB I    PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Perumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Keaslian Penelitian.....	7
E. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II    TINJAUAN PUSTAKA .....	10
A. Rumah Sakit .....	10
1. Pengertian Rumah Sakit .....	10
2. Klasifikasi Rumah Sakit.....	10

3. Tugas dan Fungsi Rumah Sakit.....	12
4. Sejarah RSD Madani Palu Sulawesi Tengah .....	13
B. Teori Kepuasan ( <i>Satisfaction</i> ) .....	15
1. Pengetian Kepuasan Pelanggan.....	15
2. Cara Mengukur Kepuasan.....	17
C. Teori Komitmen ( <i>Commitment</i> ) .....	20
D. Teori Kepercayaan ( <i>Trust</i> ) .....	22
E. Teori Loyalitas ( <i>Loyalty</i> ).....	24
1. Pengertian dan Proses <i>Loyalty</i> .....	24
2. Mengukur Loyalitas.....	25
F. Landasan Teori .....	28
G. Paradigma Penelitian .....	31
H. Hipotesis .....	31
BAB III METODE PENELITIAN .....	32
A. Populasi dan Sampel .....	32
1. Populasi .....	32
2. Sampel .....	32
B. Variabel Penelitian .....	34
C. Instrumen Penelitian.....	35
D. Skema Alur Penelitian.....	38
E. Analisis Data .....	39
1. Analisis Deskriptif.....	39
2. Pengujian Instrumen Penelitian.....	39

	3. Asumsi Klasik .....	41
	4. Uji Hipotesis <i>Hierarchical Regression Analysis</i> (HRA) .....	44
BAB IV	HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	46
	A. Hasil .....	46
	1. Karakteristik Responden .....	46
	2. Tanggapan Responden .....	48
	B. Uji Instrumen Penelitian.....	55
	1. Uji Validitas .....	55
	2. Uji Reliabilitas.....	57
	C. Asumsi Klasik .....	57
	1. Normalitas .....	57
	2. Multikolinearitas .....	58
	3. Autokorelasi .....	59
	4. Heteroskedastisitas .....	60
	D. Uji Hipotesis <i>Hierarchical Regression Analysis</i> (HRA).....	61
	E. Pembahasan Hasil Analisis .....	64
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	73
	A. Kesimpulan .....	73
	B. Saran.....	75
BAB VI	RINGKASAN .....	76
	DAFTAR PUSTAKA .....	79
	LAMPIRAN .....	85

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. <i>Commitment</i> dan <i>Trust</i> sebagai variabel <i>Intervening</i> terhadap hubungan antara <i>Satisfaction</i> terhadap <i>Loyalty</i> .....	31
Gambar 2. Skema Alur Penelitian.....	38
Gambar 3. Pernyataan tentang Persepsi Pasien Terhadap <i>Satisfaction</i> (tingkat Kepuasan di RSD Madani Palu Sulawesi Tengah) .....	50
Gambar 4. Pernyataan tentang Persepsi Pasien Terhadap <i>Trust</i> (Kepercayaan di RSD Madani Palu Sulawesi Tengah).....	51
Gambar 5. Pernyataan tentang Persepsi Pasien Terhadap <i>Commitment</i> (Komitmen di RSD Madani Palu Sulawesi Tengah) .....	53
Gambar 6. Pernyataan tentang Persepsi Pasien Terhadap <i>Loyalty</i> (Loyalitas di RSD Madani Palu Sulawesi Tengah).....	54
Gambar 7. Grafik Plot.....	61

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Keaslian Penelitian .....	8
Tabel 2. Pengukuran Variabel yang Diteliti .....	36
Tabel 3. Deskripsi Responden.....	47
Tabel 4. Pernyataan tentang Persepsi Pasien Terhadap <i>Satisfaction</i> (tingkat Kepuasan di RSD Madani Palu Sulawesi Tengah) .....	49
Tabel 5. Pernyataan tentang Persepsi Pasien Terhadap <i>Trust</i> (Kepercayaan di RSD Madani Palu Sulawesi Tengah).....	51
Tabel 6. Pernyataan tentang Persepsi Pasien Terhadap <i>Commitment</i> (Komitmen di RSD Madani Palu Sulawesi Tengah) .....	52
Tabel 7. Pernyataan tentang Persepsi Pasien Terhadap <i>Loyalty</i> (Loyalitas di RSD Madani Palu Sulawesi Tengah).....	54
Tabel 8. <i>KMO and Bartlett's Test</i> .....	55
Tabel 9. Hasil Faktor Analisis .....	56
Tabel 10. Hasil Uji Reliabilitas.....	57
Tabel 11. Hasil Uji Normalitas .....	58
Tabel 12. Hasil Uji Multikolinearitas .....	58
Tabel 13. Hasil Uji Autokorelasi.....	59
Tabel 14. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	60
Tabel 15. Hasil Analisis Regresi .....	63

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat Keterangan Penelitian .....	86
Lampiran 2. Permohonan Mengisi Kuesioner.. .....	87
Lampiran 3. Form Data Diri Responden.....	88
Lampiran 4. Form Pernyataan Kepuasan / <i>Satisfaction</i> Pelayanan.....	89
Lampiran 5. Form Pernyataan Kepercayaan / <i>Trust</i> Pelayanan.....	91
Lampiran 6. Form Pernyataan Komitmen / <i>Commitment</i> Pelayanan.....	92
Lampiran 7. Form Pernyataan Loyalitas / <i>Loyalti</i> Pelayanan.....	93
Lampiran 8. Data Awal <i>Satisfaction</i> .....	94
Lampiran 9. Data awal <i>Trust</i> .....	96
Lampiran 10. Data Awal <i>Commitment</i> .....	98
Lampiran 11. Data awal Loyalitas .....	100
Lampiran 12. Analisa Deskriptis Responden.....	102
Lampiran 13. Uji Validitas.....	113
Lampiran 14. Uji Reliabilitas.....	115
Lampiran 15. Uji Normalitas .....	116
Lampiran 16. Uji Multikolinearitas .....	119
Lampiran 17. Uji Autokorelasi .....	121
Lampiran 18. Uji Heteroskedastisitas .....	124
Lampiran 19. Hasil Pengujian <i>Regresi Baron and Kenny</i> .....	126

## INTISARI

**FAISAL, 2014, PENGARUH TINGKAT KEPUASAN (*SATISFACTION*) PADA LOYALITAS PASIEN DENGAN KEPERCAYAAN (*TRUST*) DAN KOMITMEN (*COMMITMENT*) SEBAGAI PEMEDIASI DI RSD MADANI PALU SULAWESI TENGAH TESIS, FAKULTAS FARMASI, UNIVERSITAS SETIA BUDI, SURAKARTA.**

Dalam upaya meningkatkan pelayanan kesehatan di suatu Rumah Sakit diperlukan dua unsur penting yaitu tingkat kepuasan pasien sebagai pengguna jasa dan pemenuhan standar pelayanan yang telah ditetapkan sebagai penyedia jasa pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh *satisfaction* terhadap *loyalty* dengan variabel *trust* sebagai pemediasi, terdapat pengaruh *satisfaction* terhadap *loyalty* dan terdapat pengaruh *satisfaction* terhadap *loyalty* dengan variabel *commitment* sebagai pemediasi di RSD Madani.

Data yang didapat dari penyebaran kuesioner kepada responden dianalisis menggunakan metode deskriptif. Sampel yang digunakan sebanyak 150 pasien rawat inap. Data yang diperoleh kemudian dianalisis untuk mengetahui pengaruh tingkat kepuasan (*satisfaction*) pada loyalitas pasien dengan kepercayaan (*trust*) dan komitmen (*commitment*) sebagai pemediasi. Kemudian data yang terkumpul dari hasil penyebaran kuesioner pasien dianalisis dengan menggunakan metode *Hierarchical Regression Analysis* (HRA) dengan menggunakan analisis regresi dari *Baron and Kenny* dengan bantuan program SPSS 17.

Hasil dari penelitian ini adalah variabel pengaruh tingkat kepuasan (*satisfaction*) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien dengan variabel Kepercayaan (*trust*) sebagai pemediasi, variabel pengaruh tingkat kepuasan (*satisfaction*) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien dengan variabel komitmen (*commitment*) sebagai pemediasi, variabel hasil analisis pengaruh tingkat kepuasan (*satisfaction*) berpengaruh terhadap loyalitas pasien dan kepercayaan (*trust*) dan komitmen (*commitment*) memediasi pengaruh tingkat kepuasan (*satisfaction*) terhadap loyalitas pasien.

---

Kata kunci : Pengaruh kepuasan, kepercayaan, komitmen, loyalitas, RSD Madani.

## **ABSTRACT**

**FAISAL, 2014, EFFECT OF SATISFACTION IN PATIENTS LOYALTY WITH TRUST AND COMMITMENT AS MEDIATION IN RSD MADANI PALU, CENTRAL SULAWESI, FACULTY OF PHARMACY, UNIVERSITY SETIA BUDI, SURAKARTA.**

In an effort to improve health care in a hospital requires two essential elements, namely the level of patient satisfaction as users of services and compliance with service standards that have been established as a service provider. Purpose of this study to examine and analyze the effect of satisfaction on loyalty to the trust as a mediator variable, there is the effect of satisfaction on loyalty and there is the influence of satisfaction on loyalty with commitment as a mediation variable in the RSD Madani.

Data were obtained from questionnaires to the respondents were analyzed using descriptive methods. The samples used were 150 inpatients. The data obtained were then analyzed to determine the effect of the influence of the level of satisfaction on the loyalty of patients with trust and commitment as mediation. Then the data were collected from patient questionnaires were analyzed using the method of Hierarchical Regression Analysis (HRA) using regression analysis of Baron and Kenny with SPSS 17.

The results of this study are variables influence the level of satisfaction significantly influence patient loyalty with variable Trust as mediation, variables influence the level of satisfaction significantly influence patient loyalty with variable commitment as mediation, variable analysis results influence the level of satisfaction effect on patient loyalty and trust and commitment mediates the effect of the level of satisfaction of the patient loyalty.

---

Key words: The influence of satisfaction, trust, commitment, loyalty, RSD Madani.



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Kesehatan merupakan keadaan sejahtera dari badan, jiwa dan sosial, yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial dan ekonomi. Jadi kesehatan merupakan investasi keberhasilan dari pembangunan bangsa. Oleh karena itu, diselenggarakan pembangunan kesehatan secara menyeluruh dan berkesinambungan, dengan tujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya yang tertuang dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 tahun 2009 tentang kesehatan. Berdasarkan Depkes RI tahun 2010, Pembangunan kesehatan adalah upaya yang dilaksanakan oleh semua komponen bangsa dalam rangka meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Untuk itu perlu ditingkatkan upaya guna memperluas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dengan mutu yang baik dan dengan biaya yang terjangkau (Kelana, 2010).

Upaya kesehatan adalah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, bertujuan untuk mewujudkan derajat kesehatan diselenggarakan dengan pendekatan pemeliharaan, peningkatan kesehatan (*promotif*), pencegahan penyakit (*preventif*), penyembuhan penyakit (*kuratif*), dan pemulihan kesehatan (*rehabilitatif*), yang dilaksanakan secara menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan (Charles, 2003).

Salah satu sarana kesehatan yang merupakan tempat diselenggarakan upaya kesehatan adalah Rumah Sakit. Dalam menyelenggarakan upaya kesehatan diperlukan pelayanan kesehatan yang bermutu yaitu pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan sesuai dengan tingkat kepuasan rata – rata penduduk serta penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan (Azwar, 2008).

Dalam upaya meningkatkan pelayanan kesehatan dalam suatu Rumah Sakit diperlukan dua unsur penting yaitu tingkat kepuasan pasien sebagai pengguna jasa dan pemenuhan standar pelayanan yang telah ditetapkan sebagai penyedia jasa pelayanan. Secara sederhana bahwa kepuasan pelanggan adalah perbandingan antara kualitas dari barang dan jasa yang dirasakan dengan keinginan, kebutuhan dan harapan pelanggan, sehingga apabila telah tercapai kepuasan pelanggan, maka akan timbul pembelian ulang dan kesetiaan (Nasution, 2005).

Produk dan layanan yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan pelanggan, selain itu juga erat kaitannya dalam menciptakan keuntungan bagi perusahaan. Semakin berkualitas produk dan layanan yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan akan semakin tinggi. Menurut Tjiptono (2002), adanya kepuasan pelanggan akan dapat menjalin hubungan harmonis antara produsen dan konsumen. Menciptakan dasar yang baik bagi pembelian ulang serta terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang akan dapat menguntungkan sebuah perusahaan. Menurut Kotler dan Armstrong (2002) kepuasan adalah sejauh mana suatu tingkatan produk dan jasa dipersepsikan sesuai dengan harapan pelanggan.

Kepuasan (*Satisfaction*) pelanggan yang sempurna 42% cenderung lebih mungkin loyal dibandingkan yang sekedar puas, sehingga kepuasan memang merupakan prediktor dari loyalitas pelanggan (Tjiptono dan Gregorius, 2005). Menurut Tjiptono (2002) terciptanya kepuasan dapat memberikan beberapa manfaat diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis, menjadi dasar bagi pembelian ulang dan menciptakan loyalitas pelanggan serta rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan perusahaan. Menurut Kotler (2003) Hubungan antara kepuasan dan loyalitas adalah saat dimana konsumen mencapai tingkat kepuasan tertinggi yang menimbulkan ikatan emosi yang kuat dan komitmen jangka panjang dengan perusahaan.

Kepercayaan (*Trust*) merupakan faktor penting dalam menjalin hubungan secara timbal balik. Disamping itu, secara empiris dapat diteliti peranan kualitas pelayanan dan keterikatan pelanggan sebagai penyebab adanya kepercayaan. Dengan demikian kepercayaan dapat ditinjau sebagai komponen yang berharga dalam setiap keberhasilan menjalin hubungan dan lebih jauh berfungsi sebagai upaya untuk mengurangi risiko serta membangun hubungan jangka panjang dan meningkatkan komitmen (Rusdin, 2004). Kepercayaan sebagai kesediaan individu untuk menggantungkan dirinya pada pihak lain yang terlibat dalam pertukaran karena individu mempunyai keyakinan kepada pihak lain. Ketika satu pihak mempunyai keyakinan bahwa pihak lain yang terlibat dalam pertukaran mempunyai reliabilitas dan integritas, maka dapat dikatakan ada kepercayaan. Kepercayaan pelanggan menurut Mowen (2002) adalah semua pengetahuan yang

dimiliki oleh konsumen dan semua kesimpulan yang dibuat konsumen tentang objek, atribut, dan manfaatnya. Membangun kepercayaan dalam hubungan jangka panjang dengan pelanggan adalah suatu faktor yang penting untuk menciptakan loyalitas pelanggan. Kepercayaan ini tidak begitu saja dapat diakui oleh pihak lain/ mitra bisnis, melainkan harus dibangun mulai dari awal dan dapat dibuktikan. Menurut Prasaranphanich (2007), ketika konsumen mempercayai sebuah perusahaan, mereka akan lebih suka melakukan pembelian ulang dan membagi informasi pribadi yang berharga kepada perusahaan tersebut.

Lacey (2007), menjelaskan komitmen (*Commitment*) sebagai keinginan untuk mengembangkan hubungan yang stabil dan keinginan untuk memberikan pengorbanan jangka pendek dalam rangka memelihara hubungan dan percaya pada stabilitas hubungan. Komitmen merupakan komponen yang paling penting dari hubungan jangka panjang antara perusahaan dengan pelanggan mereka. Dimana faktor-faktor yang membentuk komitmen adalah kepuasan dari pelanggan itu sendiri, jika kepuasan sudah tertanam di benak pelanggan maka mereka umumnya bisa menjadi konsumen yang berpotensi percaya kepada suatu perusahaan, dan jika pelanggan sudah percaya, maka mereka akan membangun komitmen terhadap suatu perusahaan. Karena kepercayaan merupakan salah satu faktor pendorong terbentuknya komitmen.

Komitmen pelanggan di definisikan sebagai pendirian yang abadi atau keinginan atas fakta-fakta merek atau fakta-fakta perusahaan atau janji dan ikrar untuk memelihara hubungan yang telah terjalin. Pelanggan yang sudah

berkomitmen pada sebuah produk atau jasa maka akan kecil kemungkinan untuk berpindah (Lacey, 2007).

Rumah Sakit merupakan usaha pelayanan jasa kesehatan yang menggunakan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien menjadi salah satu faktor yang menentukan keberhasilannya. Beberapa faktor yang menentukan kualitas pelayanan antara lain : faktor karyawan, sistem, teknologi dan keterlibatan pelanggan itu sendiri yang diharapkan memberikan kontribusi terhadap kualitas pelayanan dalam Rumah Sakit tersebut (Tjiptono, 2000).

Alasan dilakukan penelitian tentang pengaruh tingkat kepuasan pada loyalitas pasien dengan kepercayaan dan komitmen sebagai mediasi di RSD Madani Palu Sulawesi Tengah yaitu untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan, kepercayaan dan komitmen pasien dapat mempengaruhi loyalitas pasien, sehingga harapan pasien terhadap kinerja Rumah Sakit menjadi penilaian untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan.

Dalam rangka usaha peningkatan kualitas pelayanan, pengelolaan keluhan dari pasien maupun keluarga pasien sangat diperlukan. Peningkatan kualitas pelayanan harus berasal dari dua sudut pandang yaitu dari sudut pandang Rumah Sakit itu sendiri serta dari sudut pandang pasien atau keluarga pasien yang merasakan adanya pelayanan kesehatan di Rumah Sakit tersebut. Dalam penelitian ini, Rumah Sakit sebagai penyedia jasa kesehatan harus dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik salah satunya dengan cara mengetahui keinginan dan kebutuhan pasien sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien yang pada akhirnya dapat meningkatkan loyalitas dan kepercayaan pasien.

Adanya kualitas pelayanan yang tinggi diharapkan akan mendapat kepuasan konsumen dalam hal ini pasien maupun keluarga pasien.

Rumah Sakit Daerah Madani Provinsi Sulawesi Tengah adalah Rumah Sakit tipe B khusus. Visi dari Rumah Sakit Madani Palu Sulawesi Tengah yaitu Menjadi Rumah Sakit Umum dengan keunggulan pelayanan kesehatan holistik yang menjadi pusat rujukan kesehatan jiwa di Sulawesi. Misinya yaitu (1) Menyajikan pelayanan kesehatan umum yang holistik berorientasi kebutuhan masyarakat, (2) Secara berkesinambungan meningkatkan profesionalisme dalam pelayanan kesehatan bermutu dan berdedikasi dengan menjunjung tinggi etika, (3) Meningkatkan kualitas sumber daya manusia sesuai perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, (4) Mewujudkan manajemen rumah sakit yang kredible, akuntabel, transparan, bertanggung jawab dan adil, (5) Mengupayakan peningkatan pendapatan Rumah Sakit secara berkesinambungan untuk perbaikan mutu pelayanan kesehatan.

Dari uraian di atas, inilah yang membuat munculnya ketertarikan peneliti untuk melakukan suatu penelitian di RSD Madani Palu Sulawesi Tengah guna memajukan kinerja karyawan sehingga visi dan misi RSD Madani Palu Sulawesi Tengah dapat tercapai, serta untuk mengetahui kepuasan konsumennya terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit tersebut.

## **B. Perumusan Masalah**

Penelitian ini dibatasi pada pelayanan pasien yang melakukan rawat inap pada Rumah Sakit Daerah Madani Palu Sulawesi Tengah.

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan, dapat dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh *satisfaction* terhadap *loyalty* dengan variabel *trust* sebagai pemediasi di RSD Madani?
2. Apakah ada pengaruh *satisfaction* terhadap *loyalty* di RSD Madani?
3. Apakah ada pengaruh *satisfaction* terhadap *loyalty* dengan variabel *commitment* sebagai pemediasi di RSD Madani?

### **C. Tujuan Penelitian**

#### 1. Tujuan Umum

Mengetahui tingkat kepuasan (*satisfaction*) terhadap loyalitas dengan *trust* dan *commitment* sebagai pemediasi di RSD Madani Palu Sulawesi Tengah.

#### 2. Tujuan Khusus

- a. Menguji dan menganalisis pengaruh *satisfaction* terhadap *loyalty* dengan variabel *trust* sebagai pemediasi di RSD Madani.
- b. Menguji dan menganalisis pengaruh *satisfaction* terhadap *loyalty* di RSD Madani.
- c. Menguji dan menganalisis pengaruh *satisfaction* terhadap *loyalty* dengan variabel *commitment* sebagai pemediasi di RSD Madani.

### **D. Keaslian Penelitian**

Menurut pengetahuan peneliti belum pernah dilakukan penelitian mengenai pengaruh tingkat kepuasan (*satisfaction*) pada loyalitas pasien dengan kepercayaan (*trust*) dan komitmen (*commitment*) sebagai pemediasi di RSD

Madani Palu Sulawesi Tengah, namun peneliti menemukan beberapa penelitian yang sejenis tetapi memiliki perbedaan dengan penelitian sebelumnya yaitu merupakan pengembangan dari penelitian-penelitian sebelumnya.

**Tabel 1. Keaslian Penelitian.**

Kategori	Patawayati, Z Djumilah, S Margono dan R Mintarti (2013)	R.Rahmawati, R. Zahro, & R. Sabhariyah (2012)	I. N. Laksono, (2008)	Stephen Son Satigi (2014)	Penelitian yang Dilakukan
<b>Judul Penelitian</b>	<i>Patient Satisfaction, Trust and Commitment: Mediator of Service Quality and Its Impact on Loyalty (An Empirical Study in Southeast Sulawesi Public Hospitals</i>	Hubungan Kepercayaan dan Komitmen Pasien dalam Pelayanan Keperawatan dengan Loyalitas Pasien	Analisis Kepuasan dan Hubungannya dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Dedi Jaya Kabupaten Brebes	Pengaruh Kualitas Pelayanan pada Loyalitas dan <i>Word of Mouth</i> (WOM) dengan Kepuasan pasien sebagai variabel pemediasi. (Studi kasus pasien rawat inap di RSUD Poso Provinsi Sulawesi Tengah)	Pengaruh Tingkat Kepuasan pada Loyalitas Pasien dengan Kepercayaan ( <i>Trust</i> ) dan Komitmen ( <i>Commitment</i> ) sebagai Pemediasi di RSD Madani Palu Sulawesi Tengah
<b>Teknik Pengambilan Sampel</b>	<i>Convenience Sapmling</i>	<i>Purposive sampling</i>	<i>Crossectional</i>	<i>Cluster Sampling</i>	<i>Purposive sampling</i>
<b>Jumlah Responden</b>	Responden 150 orang	Responden 30 orang	Responden 60 orang	Responden 115 orang	Responden 150 orang.
<b>Analisis Data</b>	Analisis SEM	Analisis <i>Spearman Rho Correlation</i>	Analisis Univariat dan Bivariat	Analisis SEM	Analisis Regresi
<b>Variabel</b>	- <i>Service Quality</i> - <i>Satisfaction</i> - <i>Trust</i> - <i>Commitment</i> - <i>Loyalty</i>	- Kepercayaan - Komitmen - Pelayanan - Loyalitas	- Kepuasan - Loyalitas	- Kualitas Pelayanan - Loyalitas - <i>Word of Mouth (WOM)</i> - Kepuasan	- Kepuasan - Kepercayaan - Komitmen - Loyalitas
<b>Hasil Penelitian</b>	- Ada hubungan signifikan antara <i>Service Quality</i> terhadap <i>Loyalty</i> dengan <i>Satisfaction</i> , <i>Trust</i> dan <i>Commitment</i> sebagai mediasi - Variabel <i>Satisfaction</i> tidak signifikan terhadap variabel <i>Loyalty</i>	Ada hubungan kuat antara kepercayaan dan Komitmen Pasien dalam Pelayanan Keperawatan dengan Loyalitas Pasien	Ada hubungan antara tingkat kepuasan dan loyalitas.	- Kualitas pelayana berpengaruh signifikan terhadap loyalitas, kepuasan dan <i>Word of Mouth</i> - Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas dan WOM melalui kepuasan	- Ada pengaruh tingkat kepuasan terhadap loyalitas dengan kepercayaan dan komitmen sebagai mediasi - Ada pengaruh tingkat kepuasan terhadap loyalitas pasien



Penelitian ini tidak mengikutsertakan variabel indikator kualitas pelayanan. Analisis yang digunakan yaitu analisis yang dikembangkan oleh Baron dan Kenny, sedangkan pada penelitian terdahulu menggunakan analisis SEM, *Spearman Rho Correlation* dan *Univariate* dan *Bivariate*. Penelitian tersebut dapat dilihat pada tabel 1 di atas.

### **E. Manfaat Penelitian**

#### 1. Bagi Rumah Sakit

Penelitian ini diharapkan akan menjadi masukan bagi Rumah Sakit Daerah Madani Palu Provinsi Sulawesi Tengah mengenai pengaruh tingkat kepuasan pada loyalitas pasien dengan kepercayaan dan komitmen sebagai mediasi.

#### 2. Bagi Ilmu Pengetahuan

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan masukan dalam mengelola pelayanan Rumah Sakit maupun pembandingan bagi penelitian sejenis mengenai tingkat kepuasan pada loyalitas pasien dengan kepercayaan serta komitmen dan untuk mengungkapkan tingkat kepuasan pasien yang mempengaruhi loyalitas pasien serta dapat dimanfaatkan khususnya di bidang yang sesuai.

#### 3. Bagi Penulis

Ilmu yang diperoleh selama perkuliahan dapat diterapkan, juga sebagai bahan masukan bagi peneliti lain yang ingin melaksanakan penelitian serupa.