

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PADA LOYALITAS DAN *WORD OF MOUTH* (WOM) DENGAN KEPUASAN PASIEN
SEBAGAI VARIABEL PEMEDIASI
(Studi Kasus Pasien Rawat Inap di RSUD Poso
Provinsi Sulawesi Tengah)**

TESIS

*Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai
derajat Sarjana Strata-2
Program Pascasarjana Ilmu Farmasi
Minat Manajemen Farmasi Rumah sakit*



Oleh:

**Stephen Son Satigi
SBF 101340245**

**PROGRAM STUDI S-2 ILMU FARMASI
FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA
2014**

PENGESAHAN TESIS

berjudul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PADA LOYALITAS DAN *WORD OF MOUTH* (WOM) DENGAN KEPUASAN PASIEN SEBAGAI VARIABEL PEMEDIASI

(Studi kasus pasien rawat inap di RSUD Poso Provinsi Sulawesi Tengah)

Oleh :

Nama : Stephen Son Satigi

NIM : SBF 101340245

Dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Tesis

Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi

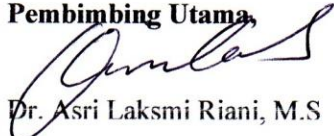
Pada tanggal : 19 September 2014




Mengetahui,
Program Pascasarjana
Universitas Setia Budi
TICKAN

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

Pembimbing Utama,


Dr. Asri Laksmi Riani, M.S

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 W, M.Si., Apt
4. Dr. Asri Laksmi Riani, MS

1.....

2.....

3.....

4.....

HALAMAN PERSEMBAHAN

אחד: יהוה אלהינו יהוה ישראל שמע

“Tetapi carilah dahulu Kerajaan Allah dan Kebenarannya, maka semuanya itu akan ditambahkan kepadamu”

Matius 6:33

Selidikilah aku, ya Allah, dan kenallah hatiku, ujilah aku dan kenallah pikiran-pikiranku; lihatlah, apakah jalanku serong, dan tuntunlah aku di jalan yang kekal!

Mazmur 139:24

“Damai sejahtera Kutinggalkan bagimu. Damai sejahtera-Ku Kuberikan kepadamu, dan apa yang Kuberikan tidak seperti yang diberikan oleh dunia kepadamu. Janganlah gelisah dan gentar hatimu.”

Injil Yohanes 14:27

Ayah dan Bunda

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

Terima Kasih atas Doa, dukungan dan segala bantuannya....

Direktur dan Pihak Manajemen RSUD Poso beserta jajarannya.

Terima kasih atas segala bantuannya.

Sahabat-sahabat seperjuanganku di Program Pascasarjana Ilmu Farmasi Angkatan X dan Apoteker Angkatan XXV USB serta semua teman-teman yang tak mungkin kusebutkan satu persatu.

Tuhan memberkati kita semua....

Almamater, Pancasila, Bangsa dan Negara Kesatuan Republik Indonesia....

PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga 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 jiplakan dari penelitian / karya ilmiah / tesis orang lain, maka saya siap menerima sanksi, baik secara akademis maupun hukum.

Surakarta, September 2014

Penulis,

Stephen Son Satigi

KATA PENGANTAR

Puji syukur dan hormat kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala pimpinan dan penyertaan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tesis ini dengan sebaik-baiknya yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PADA LOYALITAS DAN *WORD OF MOUTH* (WOM) DENGAN KEPUASAN PASIEN SEBAGAI VARIABEL PEMEDIASI (Studi Kasus Pasien Rawat Inap di RSUD Poso Provinsi Sulawesi Tengah)”

Tesis ini disusun sebagai salah satu wujud dari tanggung jawab penulis untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Magister Sains pada Program Studi S-2 Ilmu Farmasi Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta.

Penulis menyadari sepenuhnya tanpa bantuan dari berbagai pihak maka tesis ini tidak dapat terselesaikan dengan baik, untuk itu atas segala bantuan serta bimbingan yang telah diberikan sampai tersusunnya tesis ini penulis mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga kepada :

1. Winarso Soeryolegowo, SH., MPd, selaku Rektor Universitas Setia Budi Surakarta.
2. Prof. Dr. RA. Oetari, SU, MM, M.Sc, Apt., selaku Dekan Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta.
3. Dr. Gunawan Pamudji Widodo, M.Si., Apt., selaku Ketua Program Pascasarjana Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta dan sekaligus selaku dosen pembimbing pendamping yang telah bersabar dan meluangkan waktunya untuk memberi bimbingan, arahan, nasehat dan motivasi yang mendorong penulis untuk terus maju.

4. Dr. Asri Laksmi Riani., M.S, selaku dosen Pembimbing Utama yang telah bersabar dan meluangkan waktunya untuk memberi bimbingan, arahan, nasehat dan motivasi yang mendorong penulis untuk terus maju.
5. Prof. Dr Ediati, SE., Apt dan Dr. Chairun, M.Kes, M.App.Sc., Apt selaku tim penguji yang telah menyediakan waktu untuk menguji dan memberi masukan kepada penulis dalam menyempurnakan tesis ini.
6. Seluruh dosen pascasarjana minat Manajemen Farmasi Rumah Sakit Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi yang telah memberi bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama di bangku kuliah.
7. Segenap pihak RSUD Kabupaten Poso yang telah memberi izin penelitian dan membantu penulis dalam melakukan penelitian.
8. Seluruh Staf Pengajar di Program Studi S-2 Ilmu Farmasi Manajemen Farmasi angkatan X, tahun akademik 2013/2014 yang telah memberikan ilmu pengetahuan baik berupa teknikal maupun praktikal selama masa perkuliahan, sehingga dapat membantu dalam penyelesaian Tesis ini.
9. Bapak dan ibu tercinta serta keluarga yang telah memberikan semangat dan dorongan spiritual, moril dan materil kepada penulis selama masa perkuliahan, tugas akhir hingga selesainya studi di S2 Manajemen Farmasi Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi.
10. Rekan - rekan Mahasiswa Program S2 Manajemen Farmasi Universitas Setia Budi Angkatan X yang ikut memberikan dukungan, semangat dan kerjasamanya selama pembuatan Tesis ini.

11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan dan dorongan baik secara materi maupun spiritual kepada penulis selama ini.

Penulis dengan tulus hati memohon semoga Tuhan Yang Maha Esa selalu memberikan berkat dan rahmat yang melimpah kepada pihak yang telah banyak membantu sehingga Tesis ini dapat diselesaikan.

Penulis menyadari masih adanya keterbatasan dan kekurangan dalam penulisan tesis ini. Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan saran dan kritik dari pembaca sehingga tesis ini dapat lebih bermanfaat.

Akhir kata penulis berharap semoga tesis ini dapat berguna dan bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan.

Surakarta, September 2014

Penulis,

DAFTAR ISI

PENGESAHAN TESIS	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
INTISARI.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Keaslian Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
A. Tinjauan Pustaka	Error! Bookmark not defined.
1. Rumah Sakit	Error! Bookmark not defined.
2. Kualitas.....	Error! Bookmark not defined.
3. Kepuasan	Error! Bookmark not defined.
4. Loyalitas	Error! Bookmark not defined.
5. <i>Word of Mouth</i> (WOM).....	Error! Bookmark not defined.
6. Hubungan Kualitas, Kepuasan, Loyalitas dan <i>Word of Mouth</i>	

(WOM).....	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
B. Profil RSUD Poso	Error! Bookmark not defined.
1. Letak RSUD Poso	Error! Bookmark not defined.
2. Visi, Misi dan Filosofi RSUD Poso	Error! Bookmark not defined.
defined.	
3. Sejarah RSUD Poso.....	Error! Bookmark not defined.
4. Fasilitas Perawatan RSUD Poso...	Error! Bookmark not defined.
C. Landasan Teori	Error! Bookmark not defined.
D. Pengembangan Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Rancangan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
B. Waktu dan Tempat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
C. Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
1. Populasi	Error! Bookmark not defined.
2. Sampel	Error! Bookmark not defined.
2.1. Jumlah Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
2.2. Karakteristik Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
3. Jenis Data	Error! Bookmark not defined.
D. Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1. Variabel Utama.....	Error! Bookmark not defined.
2. Klasifikasi Variabel	Error! Bookmark not defined.
2.1. Variabel Bebas (<i>independent variable</i>)..	Error! Bookmark not defined.
not defined.	
2.2. Variabel Tergantung (<i>dependent variable</i>).....	Error!
Bookmark not defined.	
2.3. Variabel Mediasi (<i>intervening variable</i>)..	Error! Bookmark not defined.
not defined.	
3. Identifikasi Variabel	Error! Bookmark not defined.

4. Definisi Operasional Variabel ...	Error! Bookmark not defined.
E. Alat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1. Metode Pengukuran Kuisisioner	Error! Bookmark not defined.
F. Jalannya Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1. Tahap Persiapan	Error! Bookmark not defined.
2. Tahap Pelaksanaan	Error! Bookmark not defined.
3. Tahap Pengolahan Data	Error! Bookmark not defined.
4. Tahap Penyusunan Laporan	Error! Bookmark not defined.
G. Paradigma Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
H. Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
1. Analisis Deskriptif.....	Error! Bookmark not defined.
2. Pengujian Instrumen Penelitian	Error! Bookmark not defined.
2.1. Uji Validitas.....	Error! Bookmark not defined.
2.2. Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
2.3. Uji Hipotesis.	Error! Bookmark not defined.
2.4. Model Persamaan Struktural.	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN... Error! Bookmark not defined.	
A. Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
B. Gambaran Karakteristik Responden..	Error! Bookmark not defined.
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Ruang Perawatan	Error! Bookmark not defined.
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	Error! Bookmark not defined.
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	Error! Bookmark not defined.
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan ..	Error! Bookmark not defined.

5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	Error!
Bookmark not defined.	
6. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan Perawatan	Error! Bookmark not defined.
C. Hasil Pengujian Model Pengukuran dan Asumsi SEM.....	Error!
Bookmark not defined.	
1. Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
2. Uji Reliabilitas.....	Error! Bookmark not defined.
3. Uji Asumsi Model	Error! Bookmark not defined.
4. Pengujian Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
G. Deskripsi Tanggapan Responden	Error! Bookmark not defined.
1. Tanggapan Responden Terhadap <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	Error!
Bookmark not defined.	
2. Tanggapan Responden Terhadap <i>Reliability</i> (Kehandalan) ...	Error!
Bookmark not defined.	
3. Tanggapan Responden Terhadap <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	Error! Bookmark not defined.
4. Tanggapan Responden Terhadap <i>Assurance</i> (Jaminan).....	Error!
Bookmark not defined.	
5. Tanggapan Responden Terhadap <i>Empathy</i> (Empati)	Error!
Bookmark not defined.	
6. Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan..	Error! Bookmark not defined.
defined.	
7. Tanggapan Responden Terhadap Loyalitas ..	Error! Bookmark not defined.
defined.	
8. Tanggapan Responden Terhadap <i>Word of Mouth</i>	Error! Bookmark not defined.
not defined.	
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	Error! Bookmark not defined.
A. Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.

B. Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1. Penelitian Sebelumnya.....	9
Tabel 2. Tipe-tipe Pelanggan Menurut Tangga Loyalitas....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. Daftar Nama Pimpinan RSUD Poso (1925-Sekarang) .	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. Distribusi Jumlah Sampel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Tabel 5. Variabel Kualitas Pelayanan-Kepuasan pasien-Loyalitas- <i>Word of Mouth</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 6. Nilai Signifikan <i>Goodness-of-Fit</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 7. Karakteristik Responden berdasarkan Ruang Perawatan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ..	Error! Bookmark not defined.
Tabel 9. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 10. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 11. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 12. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan Perawatan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 13. Hasil Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 14. Hasil Goodness of Fit Model	Error! Bookmark not defined.
Tabel 15. Hasil <i>Goodness Of Fit</i> Modifikasi	Error! Bookmark not defined.
Tabel 16. <i>Regression Weight Model</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 17. Pengaruh Langsung, Tidak Langsung dan Total Pengaruh	Error! Bookmark not defined.

Tabel 18. Deskripsi Tanggapan Responden terhadap *Tangibles* **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 19. Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap *Reliability* **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 20. Tanggapan Respon Terhadap *Responsiveness* **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 21. Tanggapan Responden Terhadap *Assurance* **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 22. Tanggapan Responden Terhadap *Emphaty* **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 23. Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 24. Tanggapan Responden Terhadap Loyalitas **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 25. Tanggapan Responden Terhadap *Word of Mouth* **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1. Konsep Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2. Model Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. Struktur Organisasi RSUD Poso	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. Model Konseptual Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Gambar 5. Kepuasan Sebagai variabel mediasi antara hubungan Kualitas Pelayanan dan Loyalitas serta antara Kualitas Pelayanan dan <i>Word of mouth</i>	Error! Bookmark not defined.

- Gambar 6. Model Persamaan Struktural Pengaruh Kualitas Pelayanan pada Loyalitas dan *Word of Mouth* dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Pemediasi.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 7. Pengaruh langsung dan tidak langsung antara Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas dan *Word of Mouth* dengan Kepuasan sebagai Pemediasi**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1. Surat Permohonan Izin Penelitian di RSUD Poso.. Error! Bookmark not defined.	
Lampiran 2. Surat Izin Penelitian di RSUD Poso.. Error! Bookmark not defined.	
Lampiran 3. Surat Perjanjian Penelitian..... Error! Bookmark not defined.	
Lampiran 4. Surat Keterangan Selesai Penelitian di RSUD Poso Error! Bookmark not defined.	

Lampiran 5. Kuisisioner Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 6. Data Karakteristik dan Tanggapan Responden	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 7 Frekuensi Karakteristik Responden....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 8. Uji Validitas.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 9. Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 10. Uji Asumsi Model	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 11. Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.

INTISARI

SATIGI, S.,S, PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PADA LOYALITAS DAN *WORD OF MOUTH* (WOM) DENGAN KEPUASAN PASIEN SEBAGAI VARIABEL PEMEDIASI (Studi Kasus Pasien Rawat Inap di RSUD Poso Provinsi Sulawesi Tengah), TESIS, FAKULTAS FARMASI, UNIVERSITAS SETIA BUDI, SURAKARTA.

Rumah sakit dituntut untuk terus menerus meningkatkan kualitasnya dalam pelayanan kesehatan dengan tujuan menghasilkan pelayanan jasa kesehatan yang bermutu dan berkualitas. Peningkatan mutu dan kualitas pelayanan kesehatan ini akan membuat rumah sakit dapat bertahan menghadapi persaingan dimasa mendatang. Penelitian ini membahas hubungan antara kualitas pelayanan, kepuasan, loyalitas dan *word of mouth* pasien rawat inap di RSUD Poso Provinsi Sulawesi Tengah.

Penelitian ini merupakan penelitian analisis deskriptif observasional dengan rancangan *cross sectional*. Metode penentuan sampel secara *non random* jenis *cluster sampling*. Penelitian dilakukan dengan membagikan kuisioner kepada 115 responden, pengumpulan data sekunder tentang rumah sakit dan pengamatan secara langsung oleh peneliti. Data hasil penelitian diolah menggunakan analisis *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan aplikasi *software Analysis Moment of Structure* (AMOS).

Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan, kualitas pelayanan positif dan signifikan terhadap loyalitas, kualitas pelayanan positif dan signifikan terhadap WOM, kualitas pelayanan positif dan signifikan terhadap loyalitas melalui kepuasan sebagai mediasi dan kualitas pelayanan positif dan signifikan terhadap *Word of Mouth* (WOM) melalui kepuasan sebagai mediasi pada pasien rawat inap di RSUD Poso.

Kata Kunci : kualitas pelayanan, kepuasan, loyalitas dan *word of mouth* (WOM)

ABSTRACT

SATIGI, S.,S, THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON LOYALTY AND WORDS OF MOUTH (WOM) WITH THE PATIENTS SATISFACTION AS MEDIATING VARIABLE (A Case Study on Inpatients in Poso Local General Hospital of Central Sulawesi), THESIS, FACULTY OF PHARMACY, SETIA BUDI UNIVERSITY, SURAKARTA.

The hospital is required to improve consistently its quality in health care service aiming to provide a high-quality and standardized health care service. This improvement of health service standard and quality will make the hospital survive in the future competition. This research addressed the relationship between service quality, satisfaction, loyalty and word of mouth in the inpatients of Poso Local General Hospital of Central Sulawesi.

This study was descriptive observational analysis with cross sectional design. The sample was taken using cluster sampling type of non-random sampling technique. The research was conducted by distributing questionnaire to 115 respondents; the collection of secondary data concerning the hospital and observation was conducted directly by the author. The data of research was processed using Structural Equation Modeling (SEM) analysis with Analysis Moment of Structure (AMOS) software application.

The result of research showed service quality affected positively and significantly the satisfaction, service quality affected positively and significantly the loyalty, service quality affected positively and significantly the WOM, service quality affected positively and significantly the loyalty with satisfaction as a mediating variable, and service quality affected positively and significantly the word of mouth (WOM) with satisfaction as a mediating variable in inpatients of Poso Local General Hospital.

Key Word : service quality, satisfaction, loyalty and words of mouth (WOM)

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit merupakan suatu sarana pelayanan jasa kesehatan di Indonesia yang sangat penting dan sangat dipengaruhi oleh aspek sosial ekonomi masyarakat dan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Menurut UU No. 44 tahun 2009, rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat, yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan kesehatan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya (Febriawati, 2013).

Rumah sakit sebagai perusahaan pelayanan jasa kesehatan tidak terlepas dari tuntutan untuk terus menerus meningkatkan kualitasnya baik dalam pelayanan kesehatan maupun aspek bisnis dan manajerial. Hal ini tentunya dengan tujuan untuk menghasilkan pelayanan jasa yang bermutu, berkualitas serta berkompeten. Peningkatan mutu dan kualitas pelayanan akan menyebabkan rumah sakit dapat bertahan menghadapi arus persaingan dengan rumah sakit lainnya.

Hubungan antara rumah sakit sebagai penyedia jasa layanan kesehatan dengan pasien sebagai konsumen pemakai jasa layanan kesehatan rumah sakit, merupakan suatu hubungan yang tidak dapat dipisahkan. Hubungan ini merupakan suatu *relationship marketing*. Payne (1993) mengemukakan bahwa

relationship marketing adalah pemasaran yang berfokus kepada *customer retention*, dimana layanan pada pelanggan sangat ditekankan, komitmen dan kontak dengan pelanggan sangat tinggi serta kualitas menjadi pusat perhatian.

Rumah sakit membutuhkan pasien dan pasien juga membutuhkan rumah sakit. Oleh karena itu sangat dibutuhkan suatu hubungan yang baik antara keduanya. Menurut Kotler dan Keller (2009), menciptakan suatu hubungan yang kuat dan erat antara pemasar dengan pelanggan merupakan kunci keberhasilan pemasaran jangka panjang.

Rumah sakit tidak boleh hanya sekedar melayani tanpa memperhatikan kualitas pelayanan. Selain itu rumah sakit juga harus mampu memahami apa yang diharapkan oleh pasien terhadap rumah sakit. Menurut Tjiptono (2005), kunci perusahaan untuk memberikan pelayanan yang unggul kepada pelanggan salah satunya adalah kemampuan untuk memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Pelanggan harus dipuaskan. Pelanggan seperti pasien rumah sakit dapat merasakan ketidakpuasan apabila kebutuhan dan harapannya tidak dipenuhi. Sebaliknya pasien akan merasa sangat puas apabila yang dialami lebih baik daripada yang diharapkan (Supranto, 2001). Apabila rumah sakit sebagai penyedia jasa layanan kesehatan mengabaikan hal tersebut, maka dampak yang ditimbulkan adalah pasien tidak mendapat kepuasan dengan pelayanan yang diberikan. Akibatnya pasien akan mencari rumah sakit lain dengan pelayanan yang lebih baik. Hal ini justru akan sangat merugikan bagi rumah sakit karena ditinggalkan oleh pasien sebagai pengguna jasa rumah sakit.

Pada dasarnya, kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan atas produk atau jasa, akan berpengaruh pada pola perilaku selanjutnya. Hal ini ditunjukkan setelah proses pembelian terjadi. Apabila pelanggan puas, mereka akan menunjukkan besarnya kemungkinan untuk membeli atau memakai kembali produk atau jasa yang sama. Pelanggan yang puas juga cenderung akan memberikan referensi yang baik atas produk kepada orang lain. Akan tetapi tidak seperti itu pada pelanggan yang tidak puas. Mereka yang tidak puas, dapat melakukan pengembalian produk. Bahkan mereka secara ekstrim dapat mengajukan gugatan hukum terhadap perusahaan melalui seorang pengacara (Lupioadi, 2013).

Kualitas pelayanan rumah sakit yang baik akan menjadi faktor utama yang akan menciptakan kepuasan bagi pasien sebagai pemakai jasa rumah sakit. Oleh karena itu menurut Kotler (2009) sebuah perusahaan akan bertindak bijaksana dengan mengukur kepuasan pelanggan secara teratur karena salah satu kunci untuk mempertahankan pelanggan adalah kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan akan menciptakan ikatan emosional dengan merek atau perusahaan. Hal ini juga berlaku terhadap rumah sakit.

Ramez (2012) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien rumah sakit. Selain itu Irfan *et al.*, (2012) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pasien, dimana faktor yang paling berpengaruh adalah *tangibles* dan *emphaty*.

Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterimanya diharapkan akan menjadi dasar sikap loyalitas pasien terhadap rumah sakit. Loyalitas adalah

kombinasi antara sikap senang pelanggan dan perilaku pembelian ulang (Lupioadi, 2013). Kepuasan pelanggan akan mempengaruhi loyalitasnya, sehingga mereka yang puas cenderung akan tetap bertahan pada perusahaan atau penyedia jasa tersebut (Dick & Basu, 1994).

Studi yang dilakukan oleh Kesuma *et al.*, (2013) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Dengan hasil ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang lebih baik menghasilkan loyalitas pasien yang lebih tinggi. Selain itu hasil penelitian sebelumnya oleh Ristanti *et al.*, (2011) dengan kesimpulan penelitiannya bahwa kualitas pelayanan dengan dimensi jaminan dan empati memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian lainnya juga menunjukkan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan dan loyalitas dengan kepuasan sebagai pemediasi berpengaruh signifikan (Sutharjana *et al.*, 2013).

Mortazavi *et al.*, (2009) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa kepuasan berkorelasi positif terhadap loyalitas dimana kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit dapat meningkatkan loyalitasnya. Hasil penelitian yang serupa juga ditunjukkan oleh Arab *et al.*, (2012). Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa dimensi kualitas merupakan faktor penentu dari loyalitas pasien terhadap rumah sakit di Teheran.

Selain loyalitas, perilaku pelanggan atau pasien yang telah menggunakan jasa suatu rumah sakit adalah komunikasi *word of mouth* (WOM). Kepuasan yang dirasakan oleh pasien akan mendorong pasien untuk menceritakan pengalaman yang dialaminya selama berada di rumah sakit (*word of mouth*) kepada orang lain.

Menurut Arndt (1967) *word of mouth* adalah suatu komunikasi oral antara pengirim pesan dan penerima pesan yang yang bukan merupakan bagian dari perusahaan mengenai merek, produk atau layanan.

Word of mouth akan menjadi positif atau negatif tergantung dari kepuasan yang diterima oleh pasien. Davidow (2003) menyatakan bahwa sebenarnya hubungan dari mulut ke mulut itu berbentuk “U”, jika seseorang pelanggan puas maka ia akan menyebarkan berita positif dari mulut ke mulut kepada orang lain, akan tetapi apabila pelanggan mengeluh tidak puas maka ia akan menyebarkan berita negatif dari mulut ke mulut kepada orang lain. Pengalaman yang kurang memuaskan pada pelanggan dapat menimbulkan berbagai respon pada perusahaan. Perusahaan dapat menanggapi respon tersebut dengan berbagai cara yang dinamis. Peluang meningkatnya aktifitas WOM tersebut dapat memberikan pengaruh yang kuat jika pelanggan merasakan kepuasan atas suatu pelayanan.

Menurut Andrei (2012), WOM positif yang dilakukan oleh pelanggan adalah merekomendasikan perusahaan kepada orang lain serta keinginan untuk memberi komentar yang baik tentang perusahaan dan menyampaikannya kepada orang lain. Sedangkan WOM negatif yang dilakukan oleh pelanggan adalah memberikan komentar yang negatif tentang perusahaan.

Rahayu (2011) dalam penelitiannya mengenai hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap kepercayaan dan *word of mouth* menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dalam membentuk *word of mouth* positif. Trarintya (2011) melakukan penelitian untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan *word of mouth* dengan analisis SEM

menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap WOM dan kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap WOM.

Berdasarkan data-data tersebut terlihat jelas bahwa kualitas pelayanan, kepuasan pasien, perilaku loyalitas dan *word of mouth* pasien saling berhubungan. Hubungan inilah yang nantinya akan mempengaruhi pertumbuhan rumah sakit. Selain itu akan mendatangkan keuntungan bagi rumah sakit karena semakin banyak orang yang akan menggunakan jasa rumah sakit tersebut. Oleh karena itu, mengukur tingkat kualitas pelayanan, kepuasan, loyalitas dan keinginan melakukan *word of mouth* pasien terhadap rumah sakit sebagai penyedia layanan jasa kesehatan sangatlah perlu dan penting, walaupun hal ini tidak mudah.

Berdasarkan kondisi tersebut penulis tertarik untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh antara kualitas pelayanan yang terdiri atas lima dimensi pelayanan jasa yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* terhadap kepuasan, loyalitas dan aktifitas *word of mouth* pasien rawat inap di RSUD Poso Provinsi Sulawesi Tengah. RSUD Poso merupakan salah satu rumah sakit pemerintah daerah di Provinsi Sulawesi Tengah. Visi RSUD Poso adalah menjadi pusat rujukan pelayanan kesehatan terbaik di Kabupaten Poso dan sekitarnya tahun 2016.

Alasan dilakukannya penelitian di rumah sakit ini adalah karena semakin meningkatnya kunjungan pasien rawat inap di RSUD Poso, sehingga pihak manajemen rumah sakit dituntut untuk terus menjaga, mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanannya kepada pasien. Dengan peningkatan kualitas

pelayanan ini, pasien akan puas, loyal dan akan melakukan *word of mouth* tentang pelayanan yang diterimanya kepada saudara, keluarga dan temannya sehingga profit rumah sakit meningkat. Selain itu, alasan lainnya adalah karena peneliti berdomisili di Sulawesi Tengah dan keterbatasan waktu, biaya dan tenaga.

RSUD Poso terletak di kota Poso, Kabupaten Poso, Provinsi Sulawesi Tengah. RSUD Poso adalah rumah sakit kelas C berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1239/ Menkes/ SK / X/ 1997 Tanggal 28 Oktober 1997 dengan pola pengelolaan keuangan Badan Layanan Umum Daerah (BLUD). RSUD Poso memiliki kapasitas 150 tempat tidur.

B. Perumusan Masalah

Ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan di rumah sakit merupakan masalah umum yang sering terjadi. Hal ini akan mempengaruhi pelayanan rumah sakit dimasa yang akan datang. Pelayanan yang tidak memuaskan dari rumah sakit akan menyebabkan pasien beralih ke rumah sakit yang kualitasnya lebih baik. Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien ?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pasien ?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap *word of mouth* pasien ?
4. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas melalui kepuasan pasien sebagai pemediasi ?
5. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap *word of mouth* melalui kepuasan pasien sebagai pemediasi ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.
2. Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien.
3. Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap *word of mouth* pasien.
4. Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas dengan kepuasan pasien sebagai pemediasi.
5. Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap *word of mouth* dengan kepuasan pasien sebagai pemediasi.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi pihak manajemen rumah sakit, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan manajemen dalam mengambil kebijakan yang terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan terhadap pasien di RSUD Poso Provinsi Sulawesi Tengah.
2. Bagi staf rumah sakit RSUD Poso Provinsi Sulawesi Tengah, penelitian ini diharapkan dapat menjadi contoh evaluasi pelayanan yang baik dan berkualitas terhadap pasien.
3. Bagi penulis, penelitian ini dapat menambah pengetahuan penulis dalam pelaksanaan pelayanan yang berkualitas di rumah sakit terhadap pasien.
4. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar dan acuan untuk penelitian tentang kualitas pelayanan rumah sakit.
5. Bagi Institusi Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi, sebagai bahan pembandingan dan pelengkap bagi penelitian selanjutnya

6. Bagi pembaca, penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi mengenai betapa pentingnya kualitas pelayanan terhadap kepuasan, loyalitas dan *word of mouth* pemakai jasa rumah sakit.

E. Keaslian Penelitian

Menurut pengetahuan peneliti belum pernah dilakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan pada loyalitas dan *word of mouth* melalui kepuasan pasien sebagai pemediasi di RSUD Poso Provinsi Sulawesi Tengah, namun peneliti menemukan beberapa penelitian yang sejenis tetapi memiliki perbedaan dengan penelitian sebelumnya yaitu merupakan pengembangan dari penelitian-penelitian sebelumnya yaitu dengan menggabungkan variabel-variabel tersebut. Penelitian lain yang relevan disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Penelitian Sebelumnya

<i>Keterangan</i>	Sutharjana <i>et al.</i> , (2013)	Trarintya (2011)	Kesuma <i>et al.</i> , (2013)	Faisal (2014)	Muh. Asri (2014)	Penelitian yang dilakukan
Judul Penelitian	<i>Organizational Citizenship Behavior Effect on Patient Satisfaction and Loyalty Through Service quality</i>	Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan dan WOM (Studi kasus Pasien rawat jalan di Wing Amerta RSUP Sanglah Denpasar)	<i>Service Quality influence on Patient Loyalty : Costumer Relationship Management as Mediation Variable (Study on Private Hospital Industry Denpasar)</i>	Pengaruh Tingkat Kepuasan pada Loyalitas Pasien dengan Kepercayaan dan Komitmen sebagai Pemediasi di RSD Madani	Keterkaitan Antara Kualitas Pelayanan, <i>Percieved value</i> , Kepuasan dengan Loyalitas dan <i>Word of Mouth</i>	Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Loyalitas dan <i>Word of Mouth</i>
Tujuan	Menguji pengaruh kualitas pelayanan pada loyalitas dan kepuasan pasien	Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pada kepuasan dan <i>word of mouth</i> (WOM)	Mengetahui dan menguji pengaruh kualitas pelayanan pada loyalitas. Pengaruh kualitas pelayanan pada loyalitas melalui CRM	Menguji pengaruh tingkat kepuasan pada loyalitas melalui <i>trust</i> dan komitmen sebagai mediasi	Menguji pengaruh kualitas pelayanan pada <i>percieved value</i> pada kepuasan, loyalitas dan <i>word of mouth</i>	Menguji Pengaruh antara Kualitas pelayanan pada Kepuasan, Loyalitas dan <i>word of mouth</i> dan pengaruh kualitas pelayanan

Lanjutan Tabel 1...

						pada loyalitas dan <i>word of mouth</i> melalui kepuasan.
Variabel	Kualitas pelayanan, Loyalitas, Kepuasan	Kualitas pelayanan, kepuasan dan <i>word of mouth</i>	Kualitas pelayanan, Loyalitas, <i>costumer relationship management (CRM)</i>	Kepuasan, Loyalitas, <i>Trust</i> , Komitmen	Kualitas layanan, <i>perceived value</i> , kepuasan, loyalitas, <i>word of mouth</i>	Kualitas Pelayanan, kepuasan, loyalitas dan <i>word of mouth</i> .
Alat Penelitian	Kuisisioner	Kuisisioner	Kuisisioner	Kuisisioner	Kuisisioner	Alat penelitian menggunakan Kuisisioner
Analisis	SEM	SEM	<i>Generalized Structured Component (GSCA)</i>	Regresi SPSS	SEM	Analisis menggunakan Metode SEM
Teknik sampling	<i>Purposive Sampling</i>	<i>Purposive Sampling</i>	<i>Purposive Sampling</i>	<i>Purposive Sampling</i>	<i>Purposive Sampling</i>	<i>Cluster sampling</i>
Lokasi	RS Ibu dan Anak Denpasar, Bali	Wing Amerta RSUP Sanglah Denpasar, Bali	Rumah Sakit Swasta di Denpasar, Bali	RSD Madani Palu, Sulawesi Tengah	RSUD Nirmala Suri Sukoharjo, Jawa Tengah	RSUD Poso , Sulawesi Tengah
Responden	160 orang	160 orang	100 orang	150 orang	170 orang	115 orang

Perbedaan penelitian ini dibandingkan dengan penelitian-penelitian sebelumnya adalah berfokus kepada pengaruh variabel kualitas pelayanan pada variabel loyalitas dan variabel *word of mouth* melalui variabel kepuasan pasien sebagai variabel pemediasi, dengan karakteristik lokasi penelitian yang berbeda yaitu di RSUD Poso, Kabupaten Poso Provinsi Sulawesi Tengah. Selain itu objek penelitian ini adalah pasien rawat inap, jumlah sampel berjumlah 115 responden, kriteria sampel dan metodologi yang berbeda yaitu menggunakan metode pengambilan sampel secara *cluster sampling* dengan analisis menggunakan *Structural Equation Model (SEM)* untuk menentukan dan menjelaskan hubungan dan pengaruh antar variabel-variabel tersebut.

