

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Deskripsi Sampel

Sampel dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan non BPJS di RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen. Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi mediasi. Hair, *et al*, (2006) memberikan pedoman penentuan ukuran sampel berdasarkan besaran factor loading dalam penentuan validitas item kuesioner, sebuah item kuesioner dikatakan valid bila mempunyai *factor loading* sebesar 0,4 dengan sampel sebanyak 200 responden. Deskripsi sampel akan menyajikan deskripsi data responden dan tanggapan atas kuesioner yang diisi oleh pasien rawat jalan non BPJS di RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen.

Penyebaran kuesioner dilakukan pada tanggal 15 Mei 2019 sampai 20 Juni 2019. Jumlah kuesioner yang disebar sebanyak 200. Gambaran tentang karakteristik responden diperoleh dari data identitas responden yang meliputi jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan.

**Tabel 1. Distribusi Sampel Berdasarkan Jenis Kelamin**

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1.	Laki-laki	67	33,5
2.	Perempuan	133	67,5
		200	100

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2019

Berdasarkan Tabel 4 menunjukkan bahwa dari 200 responden dengan jenis kelamin perempuan menempati persentase paling banyak yaitu 133 orang atau 67,5%. Sedangkan responden dengan jenis kelamin laki-laki menempati persentase paling sedikit yaitu 67 orang atau 33,5%. Maka berdasarkan data tersebut, pasien di RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen sebagian besar perempuan.

**Tabel 2. Distribusi Sampel Berdasarkan Umur Responden**

No.	Umur	Jumlah	Persentase
1.	17 s/d 25 tahun	57	28,5
2.	26 s/d 40 tahun	85	42,5
3.	41 s/d 55 tahun	49	24,5
4.	>55 tahun	9	4,5
		200	100

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2019

Tabel 5 menunjukkan hasil sebagian besar pasien di RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen sebagian besar (45,5%) berusia antara 17 sampai 55 tahun. Rentang usia ini adalah usia produktif yang sadar pentingnya citra rumah sakit dan kepuasan dalam pengambilan keputusan berobat ulang.

**Tabel 3. Distribusi Sampel Berdasarkan Tingkat Pendidikan Responden**

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
1.	SMA/SMK	80	40
2.	Diploma	32	16
3.	Sarjana	88	44
		200	100

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2019

Berdasarkan Tabel 6 menunjukkan bahwa pasien di RSUD dr. Soehadi Pijonegoro 40 persen berpendidikan rendah (SMA) dan 60 persen berpendidikan tinggi (Diploma/Sarjana).

## B. Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kuesioner

Tanggapan responden dideskripsikan berdasarkan variabel penelitian.

### 1. Deskripsi tanggapan responden dalam variabel Citra Rumah Sakit

**Tabel 4. Deskripsi Tanggapan Responden Dalam Variabel Citra Rumah Sakit**

Kategori Penilaian	CRS1		CRS2		CRS3		CRS4	
	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase
Sangat Setuju (SS)	41	20,5	37	18,5	50	25	38	19
Setuju (S)	103	51,5	111	55,5	92	46	98	49
Cukup Setuju (CS)	56	28	52	26	58	29	64	32
Tidak Setuju (TS)	0	0	0	0	0	0	0	0
Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0	0	0	0	0	0	0
Jumlah	200	100	200	100	200	100	200	100

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2019

**Tabel 5. Deskripsi Tanggapan Responden Dalam Variabel Citra Rumah Sakit**

Kategori Penilaian	CRS5		CRS6		CRS7	
	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase
Sangat Setuju (SS)	40	20	37	18,5	35	17,5
Setuju (S)	104	52	96	48	97	48,5
Cukup Setuju (CS)	56	28	67	33,5	68	34
Tidak Setuju (TS)	0	0	0	0	0	0
Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0	0	0	0	0
Jumlah	200	100	200	100	200	100

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2019

Responden memberikan penilaian pada lima kategori yaitu Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Cukup Setuju (CS), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS). Tabel 7 dan 8 menginformasikan seluruh responden memberikan tanggapan positif, yaitu mulai dari cukup setuju sampai sangat setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen memiliki citra baik dalam pandangan responden.

## 2. Deskripsi tanggapan responden dalam variabel Kepuasan Pasien

**Tabel 6. Deskripsi tanggapan responden dalam variabel Kepuasan Pasien**

Kategori Penilaian	KP1		KP2		KP3	
	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase
Sangat Setuju (SS)	45	22,5	54	27	49	24,5
Setuju (S)	122	61	98	49	106	53
Cukup Setuju (CS)	33	16,5	48	24	45	22,5
Tidak Setuju (TS)	0	0	0	0	0	0
Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0	0	0	0	0
Jumlah	200	100	200	100	200	100

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2019

Responden memberikan penilaian pada lima kategori yaitu Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Cukup Setuju (CS), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS). Tabel 9 menginformasikan bahwa seluruh responden memberikan tanggapan positif dalam bentuk cukup setuju sampai sangat setuju atas kepuasan pelayanan yang diberikan RSUD dr. Soehadi Prijonegoro. Hal ini merupakan fakta empiris semua responden puas terhadap pelayanan kesehatan RSUD dr. Soehadi Prijonegoro.

### 3. Deskripsi tanggapan responden dalam variabel Kesetiaan Pasien

**Tabel 7. Deskripsi Tanggapan Responden Dalam Variabel Kesetiaan Pasien**

Kategori Penilaian	KS1		KS2		KS3	
	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase
Sangat Setuju (SS)	54	27	56	28	72	36
Setuju (S)	71	35,5	83	41,5	70	35
Cukup Setuju (CS)	75	37,5	61	30,5	58	29
Tidak Setuju (TS)	0	0	0	0	0	0
Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0	0	0	0	0
Jumlah	200	100	200	100	200	100

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2019

Responden memberikan tanggapan positif dari cukup setuju sampai sangat setuju. Hal ini mengindikasikan responden mempunyai kesetiaan untuk berobat ulang di RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen.

### C. Hasil Analisis Regresi

Hasil analisis regresi dengan mediasi dapat dijelaskan pada tabel 11.

**Tabel 8. Uji Analisis Regresi**

Variabel	Koefisien Determinasi	Uji signifikansi model			Uji Signifikansi Koefisien Regresi		Keterangan
		F	Sig	Beta	T	Sig	
Regresi 1 : CRS → KS	$R^2 = 0,064$	13.592	0,000	0,253	3.687	0,000	Signifikan
Regresi 2 : CRS → KP	$R^2 = 0,035$	7.273	0,008	0,188	2.697	0,008	Signifikan
Regresi 3 : KP → KS	$R^2 = 0,056$	11.711	0,001	0,236	3.422	0,001	Signifikan
Regresi 4 : CRS & KP → KS	Adj $R^2 = 0,092$	11.080	0,000				Signifikan
				0,196	2.843	0,005	Signifikan
				0,217	3.150	0,002	Signifikan

Sumber : data primer yang telah diolah, 2019

Keterangan :

Regresi 1 : regresi hubungan antara citra rumah sakit dan kesetiaan pasien

Regresi 2 : regresi hubungan antara citra rumah sakit dan kepuasan pasien

Regresi 3 : regresi hubungan antara kepuasan pasien dan kesetiaan pasien

Regresi 4 : regresi hubungan antara citra rumah sakit, kepuasan pasien, dan kesetiaan pasien

## 1. Analisis Regresi Pengaruh Citra Rumah Sakit Terhadap Kesetiaan Pasien

### a. Koefisien determinasi

Koefisien determinasi memperoleh nilai sebesar 0,064 hal ini menunjukkan bahwa citra rumah sakit menjelaskan 6,4% dalam kesetiaan pasien. Sedangkan sisanya sebesar 93,6% dijelaskan oleh variabel lain di luar model.

### b. Uji Signifikansi Model ( Uji F atau ANOVA)

Uji signifikansi model dapat dijelaskan dalam prosedur uji sebagai berikut:

#### 1) Hipotesis

$H_0 = \beta_1 = \beta_2 = \beta_3$  ( model tidak signifikan memprediksi kesetiaan pasien)

$H_1 =$  selain  $H_0$  (model signifikan memprediksi kesetiaan pasien)

2) Taraf signifikansi :  $\alpha = 0,05 \rightarrow F_{\text{tabel}} = F_{(\alpha ; k-1, n-k)} = F_{(0,05 ; 2, 197)} = 3,07$

3) F hitung = 13.592

4) Kriteria uji :  $H_1$  diterima bila  $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$

Terlihat  $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$  sehingga  $H_1$  diterima

5) Kesimpulan : model signifikan memprediksi kesetiaan pasien.

c. Uji Signifikansi Koefisien Regresi Parsial ( Uji t)

Uji signifikansi koefisien citra rumah sakit dapat dijelaskan dalam prosedur berikut :

1) Hipotesis

$H_0 : \beta_0 = 0$  (citra rumah sakit tidak berpengaruh signifikan terhadap kesetiaan pasien)

$H_1 : \beta_1 \neq 0$  (citra rumah sakit berpengaruh signifikan terhadap kesetiaan pasien)

2) Taraf Signifikansi =  $\alpha = 0,05$  maka  $t_{tabel} = t_{(\alpha, n-1)} = t_{(0,05 ; 199)} = 1.972$

3) T hitung = 3.687

4) Kriteria uji :  $H_0$  diterima bila  $t_{hitung}$  terletak dalam interval  $-t_{tabel} < t < t_{tabel}$

Terlihat  $t_{hitung} = 3.687$  terletak diluar interval  $[-1,972 ; 1,972]$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

5) Kesimpulan : citra rumah sakit berpengaruh signifikan terhadap kesetiaan pasien

## 2. Analisis Regresi Pengaruh Citra Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien

a. Koefisien determinasi

Koefisien determinasi memperoleh nilai sebesar 0,035 hal ini menunjukkan bahwa citra rumah sakit menjelaskan 3,5% dalam kesetiaan

pasien. Sedangkan sisanya sebesar 96,5% dijelaskan oleh variabel lain di luar model.

b. Uji Signifikansi Model ( Uji F atau ANOVA)

Uji signifikansi model dapat dijelaskan dalam prosedur uji sebagai berikut:

1) Hipotesis

$H_0 = \beta_1 = \beta_2 = \beta_3$  ( model tidak signifikan memprediksi kepuasan pasien)

$H_1 =$  selain  $H_0$  (model signifikan memprediksi kepuasan pasien)

2) Taraf signifikansi :  $\alpha = 0,05 \rightarrow F_{tabel} = F_{(\alpha ; k-1, n-k)} = F_{(0,05 ; 2, 197)} = 3,07$

3) F hitung = 7.273

4) Kriteria uji :  $H_1$  diterima bila  $F_{hitung} > F_{tabel}$

Terlihat  $F_{hitung} > F_{tabel}$  sehingga  $H_1$  diterima

5) Kesimpulan : model signifikan memprediksi kepuasan pasien.

c. Uji Signifikansi Koefisien Regresi Parsial ( Uji t)

Uji signifikansi koefisien citra rumah sakit dapat dijelaskan dalam prosedur berikut :

1) Hipotesis

$H_0 : \beta_0 = 0$  (citra rumah sakit tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien)

$H_1 : \beta_1 \neq 0$  (citra rumah sakit berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien)

2) Taraf Signifikansi =  $\alpha = 0,05$  maka  $t_{tabel} = t_{(\alpha, n-1)} = t_{(0,05 ; 199)} = 1.972$

3) T hitung = 2.697



4) Kriteria uji :  $H_0$  diterima bila  $t_{hitung}$  terletak dalam interval  $-t_{tabel} < t < t_{tabel}$

Terlihat  $t_{hitung} = 2,697$  terletak diluar interval  $[-1,972 ; 1,972]$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima

5) Kesimpulan : citra rumah sakit berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien

### 3. Analisis Regresi Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Kesetiaan Pasien

a. Koefisien determinasi

Koefisien determinasi memperoleh nilai sebesar 0,056 hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien menjelaskan 5,6% dalam kesetiaan pasien. Sedangkan sisanya sebesar 94,4% dijelaskan oleh variabel lain di luar model.

b. Uji Signifikansi Model ( Uji F atau ANOVA)

Uji signifikansi model dapat dijelaskan dalam prosedur uji sebagai berikut:

1) Hipotesis

$H_0 = \beta_1 = \beta_2 = \beta_3$  ( model tidak signifikan memprediksi kesetiaan pasien)

$H_1 =$  selain  $H_0$  (model signifikan memprediksi kesetiaan pasien)

2) Taraf signifikansi :  $\alpha = 0,05 \rightarrow F_{tabel} = F_{(\alpha ; k-1, n-k)} = F_{(0,05 ; 2, 197)} = 3,07$

3) F hitung = 11.711

4) Kriteria uji :  $H_1$  diterima bila  $F_{hitung} > F_{tabel}$

Terlihat  $F_{hitung} > F_{tabel}$  sehingga  $H_1$  diterima

5) Kesimpulan : model signifikan memprediksi kesetiaan pasien.

c. Uji Signifikansi Koefisien Regresi Parsial ( Uji t)

Uji signifikansi koefisien kepuasan pasien dapat dijelaskan dalam prosedur berikut :

1) Hipotesis

$H_0 : \beta_0 = 0$  (kepuasan pasien tidak berpengaruh signifikan terhadap kesetiaan pasien)

$H_1 : \beta_1 \neq 0$  (kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap kesetiaan pasien)

2) Taraf Signifikansi =  $\alpha = 0,05$  maka  $t_{tabel} = t_{(\alpha, n-1)} = t_{(0,05 ; 199)} = 1.972$

3) T hitung = 3.422

4) Kriteria uji :  $H_0$  diterima bila  $t_{hitung}$  terletak dalam interval  $-t_{tabel} < t < t_{tabel}$

Terlihat  $t_{hitung} = 3.687$  terletak diluar interval  $[-1,972 ; 1,972]$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima

5) Kesimpulan : kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap kesetiaan pasien

#### **4. Analisis Peran Mediasi Kepuasan Pasien Terhadap Citra Rumah Sakit dan Kesetiaan Pasien**

Hasil analisis regresi mendapati bahwa ketiga jalur hubungan antar konstruk semuanya signifikan. Syarat adanya hubungan mediasi dipenuhi.

Analisis pertama terlihat pengaruh citra rumah sakit berpengaruh signifikan terhadap kesetiaan pasien dengan koefisien regresi sebesar 0,253. Hasil analisis regresi ketiga, setelah kepuasan pasien masuk sebagai mediasi, terlihat citra rumah sakit pada kesetiaan pasien masih tetap berpengaruh signifikan namun koefisiennya menurun menjadi 0,196. Dapat disimpulkan kepuasan pasien memediasi sebagian (*partially mediation*) hubungan antara rumah sakit dan kesetiaan pasien.

#### **D. Pembahasan**

##### **1. Pengaruh Citra Rumah Sakit Terhadap Kesetiaan Pasien**

Penelitian ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh signifikan antara citra rumah sakit dengan kesetiaan pasien. Hal ini ditunjukkan dengan adanya nilai koefisien determinasi sebesar 0,064 dengan signifikansi sebesar 0,00 karena signifikansi lebih kecil dari 0,05 ( $0,00 < 0,05$ ). Dapat disimpulkan bahwa citra rumah sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap kesetiaan pasien di RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen, sehingga hipotesis pertama terbukti.

Citra rumah sakit terbukti berpengaruh signifikan terhadap kesetiaan pelanggan. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Yunida (2016) yang menemukan bahwa citra rumah sakit berpengaruh secara signifikan terhadap kesetiaan pasien. Hal ini berarti semakin tinggi citra rumah sakit menurut persepsi pasien maka semakin tinggi kesetiaan pasien terhadap rumah sakit tersebut.

Citra rumah sakit merupakan variabel yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Andreassen dan Lindestad (1998) menguji peran citra rumah sakit dalam pembentukan kesetiaan pasien di sektor jasa dan menemukan baik sebagai langsung dan tidak langsung pengaruh citra berpengaruh terhadap kesetiaan pasien. Pada tingkat perusahaan, citra rumah sakit didefinisikan sebagai persepsi tentang sebuah organisasi yang terefleksi dalam ingatan pasien. RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen merupakan perusahaan yang memiliki citra yang baik dibenak pasien sehingga mampu mempengaruhi persepsi pasien bahwa jasa rumah sakit tersebut merupakan jasa yang berkualitas sehingga memiliki kinerja dan manfaat yang lebih besar.

## **2. Pengaruh Citra Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien**

Hasil uji pengaruh citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien diperoleh koefisien determinasi 0,035 dengan signifikansi sebesar 0,008 karena signifikansi lebih kecil dari 0,05 ( $0,008 < 0,005$ ). Jadi dapat disimpulkan citra rumah sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen, sehingga hipotesis kedua terbukti.

Citra rumah sakit terbukti berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Wu (2011) yang menemukan bahwa citra rumah sakit berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini berarti semakin baik citra rumah sakit maka semakin tinggi kepuasan yang dirasakan pasien RSUD dr. Soehadi Prijonegoro. Hasil penelitian ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Andreassen dan Lindestad (1998) menyatakan bahwa citra mempengaruhi

kepuasan pasien melalui efek penyeleksian. Sementara itu, Da Silva *et al.* (2003) menyatakan bahwa citra berkorelasi dengan kepuasan pasien. Lebih lanjut Kotler (2000) menyatakan bahwa citra suatu perusahaan merupakan faktor yang sering mempengaruhi keputusan pembelian.

Berdasarkan hasil penelitian ini, terbukti bahwa citra rumah sakit berpengaruh terhadap kepuasan pasien di RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen. Hal ini dikarenakan pelayanan yang baik, sarana kesehatan yang memadai, dan perawatan yang baik membentuk citra dan kepuasan bagi pasien.

### **3. Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Kesetiaan Pasien**

Berdasarkan hasil uji pengaruh kepuasan pasien terhadap kesetiaan pasien diperoleh koefisien determinasi 0,056 dengan signifikansi sebesar 0,001 karena signifikansi lebih kecil dari 0,05 ( $0,001 < 0,05$ ). Jadi dapat disimpulkan kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap kesetiaan pasien di RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen, sehingga hipotesis ketiga terbukti.

Variabel kepuasan pasien terbukti berpengaruh signifikan dan positif terhadap kesetiaan pasien. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang Selnes (1993) menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan mempengaruhi perilaku pembeli yang mana pelanggan yang puas cenderung akan menjadi setia. Kepuasan pasien akan menghasilkan dampak positif bagi rumah sakit. Apabila pasien merasa puas terhadap layanan rumah sakit, akan menciptakan penilaian bahwa rumah sakit telah mampu memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat. Hal ini berarti semakin tinggi kepuasan yang dirasakan pasien maka semakin tinggi kesetiaan pasien terhadap rumah sakit. Kepuasan pelanggan adalah

perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapan (Kotler, *et al.*, 2002). Konsumen yang merasa puas akan cenderung melakukan pembelian ulang terhadap suatu produk, dalam hal perbankan berarti adalah melakukan transaksi di tempat yang sama dan menceritakan pengalamannya terhadap orang lain. Maka dari itu pelanggan yang puas akan cenderung setia, sehingga untuk dapat membangun kesetiaan pelanggan, salah satu caranya adalah dengan memberikan kepuasan. Semakin tinggi tingkat kepuasan maka tingkat kesetiaan akan meningkat.

Hasil penelitian ini, terbukti bahwa pasien di RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen menganggap bahwa telah terpenuhi atas kebutuhan-kebutuhan dasar baik pada kualitas pelayanan dalam perawatan atau pengobatan di RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen maka kesetiaan pasien akan semakin kuat, sehingga pasien akan lebih percaya pada kualitas jasa rumah sakit ini dan merekomendasikan kepada orang lain agar menggunakan jasa tersebut. Terciptanya kepuasan pasien dapat memberikan manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dengan pasien menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi penggunaan jasa kembali dan terciptanya kesetiaan pasien, serta membentuk sesuatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan.

#### **4. Peran Mediasi Kepuasan Pasien Terhadap Citra Rumah Sakit dan Kesetiaan Pasien**

Hasil penelitian menemukan bahwa variabel citra rumah sakit terbukti berpengaruh signifikan dan positif terhadap kesetiaan pasien melalui kepuasan

pasien di RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Wu (2011) yang menemukan bahwa citra berpengaruh tidak langsung terhadap kesetiaan melalui kepuasan.

Penelitian ini didukung oleh Yunida (2016) citra rumah sakit dan kualitas pelayanan terbukti berpengaruh signifikan dan positif terhadap loyalitas melalui kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini di dukung pula oleh citra yang baik akan membentuk pola pikir masyarakat bahwa apabila masyarakat memiliki kendala kesehatan, masyarakat tidak perlu berpikir dua kali kemana mereka akan mendapatkan layanan kesehatan, karena berdasarkan pengalaman yang mereka alami sendiri atau berdasarkan informasi yang mereka peroleh. Begitu juga dengan implementasi kualitas pelayanan yang dilakukan oleh suatu perusahaan adalah dengan memberikan pelayanan yang terbaik bagi pasien dengan tujuan untuk menciptakan kepuasan pasien dan akhirnya akan membentuk kesetiaan. Semakin besar harapan pasien terpenuhi sehingga semakin besar pula kepuasan pasiennya. Kepuasan yang tinggi pada pasien akan menimbulkan kesetiaan pasien yang tinggi pula.