

**DETERMINAN NIAT MEREKOMENDASIKAN
PELAYANAN KESEHATAN DI RSUI BANYUBENING BOYOLALI**

SKRIPSI

**Disusun untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai
Gelar Sarjana Terapa Kesehatan**



Oleh :

Arum Kusuma Putri

12190862N

PROGRAM STUDI D-IV ANALIS KESEHATAN

FAKULTAS ILMU KESEHATAN

UNIVERSITAS SETIA BUDI

SURAKARTA

2020

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI :

**DETERMINAN NIAT MEREKOMENDASIKAN PELAYANAN KESEHATAN DI
RSUI BANYUBENING BOYOLALI**

Oleh :

Arum Kusuma Putri

12190862N

Surakarta, 19 Agustus 2020

Menyetujui Untuk Ujian Sidang Skripsi

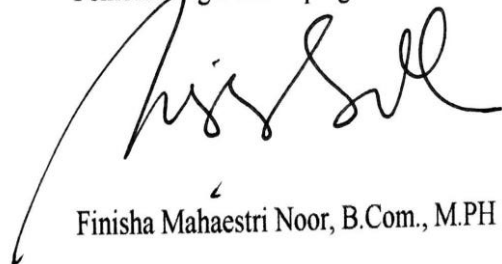
Pembimbing Utama



Dr. Waluyo Budi Atmoko, MM.

NIS. 01199609141059

Pembimbing Pendamping



Finisha Mahaestri Noor, B.Com., M.PH

NIS.01201706162224

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI:

**DETERMINAN NIAT MEREKOMENDASIKAN PELAYANAN KESEHATAN DI
RSUI BANYUBENING BOYOLALI**

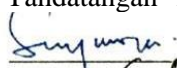
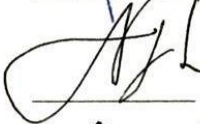


Oleh :

Arum Kusuma Putri

12190862N

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada tanggal 30 Juli 2020

		Tandatangan	Tanggal
Penguji I	: Dr. Didik Setyawan, SE, MM., M.Sc NIS. 01200807161126		8/8/20
Penguji II	: RM Narindro Karsanto, dr.MM NIS. 01201710161231		5/8/20
Penguji III	: Finisha Mahaestri Noor, B.Com., M.PH NIS. 01201706162224		22/8/20
Penguji IV	: Dr. Waluyo Budi Atmoko, MM. NIS. 01199609141059		19/8/20

Mengetahui,



Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Setia Budi

Prof. dr. Marsetyawan HNE S., M.Sc,PHD
NIDK. 8893090018

Ketua Program Studi
D4 Analisis Kesehatan



Dr. Dian Kresnadipayana., M.Si
NIS. 01201304161170

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrohmanirrohim...

Dengan Rahmat Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang.

Dengan ini saya persembahkan skripsi ini untuk:

1. Allah SWT yang senantiasa memberikan Rahmat serta Hidayah-Nya yang tiada terkira.
2. Kedua Orang Tuaku, Papah Agus Mayasin dan Ibu Endang Nurul Hidayati yang senantiasa memberikan kasih sayang, doa, semangat, dan memfasilitasi sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu.
3. Adekku Maliha Zena As'ari yang telah memberi semangat dan doa untuk kakaknya.

MOTTO

Memilihlah dengan tanpa penyesalan
Dan jadikanlah kebanggaan

Lakukan yang terbaik
sampai kita tidak bisa menyalahkan diri sendiri atas semua yang terjadi

HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul DETERMINAN NIAT MEREKOMENDASIKAN PELAYANAN KESEHATAN DI RSUI BANYUBENING BOYOLALI adalah hasil pekerjaan saya sendiri dan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi. 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 skripsi ini merupakan jiplakan dari penelitian/ karya ilmiah/ tugas akhir orang lain, maka saya siap menerima sanksi, baik secara akademis maupun hukum.

Surakarta, Juli 2020



Arum Kusuma Putri

NIM. 12190862N

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Syukur alhamdulillah penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul **“DETERMINAN NIAT MEREKOMENDASIKAN PELAYANAN KESEHATAN DI RSUI BANYUBENING BOYOLALI”**. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW beserta dengan keluarga dan sahabatnya.

Selanjutnya penulis mengucapkan banyak terimakasih atas doa dan dukungannya dari semua pihak yang telah membantu terselesaikannya Skripsi ini sebagai syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Terapa Studi D-IV Analis Kesehatan Fakultas Ilmu Keseharan Universitas Setia Budi, Surakarta.

Penulis tidak lepas dari bantuan banyak pihak dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini sehingga pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Ir. Djoni Tarigan, MBA, selaku Rektor Universitas Setia Budi, Surakarta.
2. Prof.dr. Marsetyawan HNE Soesatyo, M.Sc, Ph.D, selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi, Surakarta.
3. Dr. Dian Kresnadipayana., M.Si., selaku Ketua Program Studi D-IV Analis Kesehatan Univesitas Setia Budi, Surakarta.
4. Dr. Waluyo Budi Atmoko, MM., selaku pembimbing utama yang telah sabar dalam memberikan nasihat, petunjuk, motivasi, dan pengarahan sehingga terselesaikan penulisan skripsi.
5. Finisha Mahaestri Noor, B.Com., M.PH., selaku pembimbing kedua yang telah sabar membimbing penulis hingga skripsi dapat terselesaikan.

6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi, Surakarta serta seluruh staff karyawan.
7. Kepada orang tua saya Papa Agus Mayasin dan Ibu Endang Nurul Hidayati, adek tercinta Maliha Zena As'ari yang selalu memberikan semangat, doa dan motivasi agar terselesaikannya pendidikan D-IV Analis Kesehatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi, Surakarta.
8. Erick Brainthaka yang sudah meluangkan waktu dan memberikan semangat.
9. Para sahabat-sahabatku Tiara Permata Dewi dan Nurhidayah yang sudah memberikan semangat, dukungan, dan membantu dalam kesulitan.
10. Para sahabat-sahabatku Novia Laraswati, Wiri Widyawati, Selvian Septi, Sherlynia Bella yang telah ada untuk menemani saya selama disolo.
11. Teman seperjuangan alih jenjang Susana Dias yang telah memberi semangat, bantuan, serta perjuangan yang sudah kita lalui suka dan duka.
12. Teman-teman seperjuangan Program Studi D-IV Analis Kesehatan Fakultas Ilmu Kesehatan Alih Jenjang angkatan 2019 dan semua pihak yang telah memberikan dukungan, semangat, dan ikhlas membantu terselesaikannya penyusunan skripsi ini.
13. Almamater tercinta Universitas Setia Budi, Surakarta.

Semoga Allah SWT memberikan balasan atas semua bantuan dan pemikiran selama ini. Akhir kata, penulis berharap bahwa Skripsi ini bisa memberikan manfaat khususnya bagi penulis dan bagi pembaca serta menambahkan ilmu pengetahuan. *Amin ya robbal alamin*

Wassalamualaikum Wr. Wb

Surakarta, Juli 2020

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
INTISARI	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
Error! Bookmark not defined.	
A. Niat Merekomendasikan	
Error! Bookmark not defined.	
B. Kepuasan Pasien	
Error! Bookmark not defined.	
C. Nilai Pelayanan	
Error! Bookmark not defined.	
D. Kerangka Pikir Penelitian	
Error! Bookmark not defined.	
BAB III METODE PENELITIAN	
Error! Bookmark not defined.	

- A. Desain Penelitian
Error! Bookmark not defined.
- B. Pengukuran Variabel
Error! Bookmark not defined.
 - 1. Niat Merekomendasikan
Error! Bookmark not defined.
 - 2. Kepuasan Pasien
Error! Bookmark not defined.
 - 3. Nilai Pelayanan
Error! Bookmark not defined.
- C. Pengujian Instrumen Penelitian
Error! Bookmark not defined.
 - 1. Uji Validitas
Error! Bookmark not defined.
 - 2. Uji Reliabilitas
Error! Bookmark not defined.
- D. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel
Error! Bookmark not defined.
 - 1. Populasi
Error! Bookmark not defined.
 - 2. Sampel
Error! Bookmark not defined.
 - 3. Teknik Penyampelan
Error! Bookmark not defined.
- E. Metode Pengumpulan Data
Error! Bookmark not defined.
 - 1. Kuesioner
Error! Bookmark not defined.
 - 2. Sumber Data
Error! Bookmark not defined.
 - 3. Waktu dan Tempat Penelitian
Error! Bookmark not defined.
- F. Analisis Data
Error! Bookmark not defined.
 - 1. Uji Koefisiensi Determinasi (R^2)
Error! Bookmark not defined.
 - 2. Uji Signifikansi Model (Uji F-ANOVA)
Error! Bookmark not defined.

3. Uji Koefisiensi Regresi (*Coefficients*)

Error! Bookmark not defined.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

..... Err

or! Bookmark not defined.

A. Deskripsi Sampel

Error! Bookmark not defined.

1. Deskripsi Sampel Berdasarkan Usia

Error! Bookmark not defined.

2. Deskripsi Sampel Berdasarkan Jenis Kelamin

Error! Bookmark not defined.

3. Deskripsi Sampel Berdasarkan Jumlah Kunjungan

Error! Bookmark not defined.

B. Deskripsi Tanggapan Atas Pernyataan Kuesioner

Error! Bookmark not defined.

1. Variabel Niat Merekomendasikan (NM)

Error! Bookmark not defined.

2. Variabel Kepuasan Pasien (KP)

Error! Bookmark not defined.

3. Variabel Nilai Pelayanan (NP)

Error! Bookmark not defined.

C. Analisis Data

Error! Bookmark not defined.

D. Pembahasan

Error! Bookmark not defined.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

..... Err

or! Bookmark not defined.

A. Kesimpulan

Error! Bookmark not defined.

B. Keterbatasan

Error! Bookmark not defined.

C. Saran

Error! Bookmark not defined.

D. Implikasi

Error! Bookmark not defined.

DAFTAR PUSTAKA

..... Err

or! Bookmark not defined.

LAMPIRAN

..... Err

or! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Kerangka Pikir Penelitian	13
Gambar 2. Analisis Regresi Logistik	23

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Jumlah Kunjungan Rawat Jalan dan Rawat Inap RSUI BanyuBening Boyolali pada Bulan April sampai Juni 2020	3
Tabel 2. Hasil Uji Validitas Kuesioner	17
Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner	19
Tabel 4. Ukuran Sampel Berdasarkan Nilai <i>Factor Loading</i>	20
Tabel 5. Distribusi Sampel Berdasarkan Usia	26
Tabel 6. Distribusi Sampel Berdasarkan Jenis Kelamin	27
Tabel 7. Distribusi Sampel Berdasarkan Jumlah Kunjungan	28
Tabel 8. Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Dalam Variabel Niat Merekomendasikan (NM)	29
Tabel 9. Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Dalam Variabel Kepuasan Pasien (KP)	29
Tabel 10. Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Dalam Variabel Nilai Pelayanan (NP)	30
Tabel 11. <i>Model Summary</i>	30
Tabel 12. Uji F-ANOVA	31
Tabel 13. <i>Coefficients</i>	32
Tabel 14. <i>Model Summary</i>	32
Tabel 15. Uji F-ANOVA	33
Tabel 16. <i>Coefficients</i>	34
Tabel 17. <i>Model Summary</i>	34
Tabel 18. Uji F-ANOVA	35
Tabel 19. <i>Coefficients</i>	36

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	46
Lampiran 2. Data Tryout Penenlitian	49
Lampiran 3. Uji Validitas Kuesioner	50
Lampiran 4. Uji Reliabilitas Kuesioner Varibel Niat Merekomendasikan	54
Lampiran 5. Uji Reliabilitas Kuesioner Variabel Kepuasan Pasien	55
Lampiran 6. Uji Reliabilitas Kuesioner Variabel Nilai Pelayanan	56
Lampiran 7. Tabulasi Data Responden	57
Lampiran 8. Hasil Analisis Regresi Hubungan Kepuasan Pasien dan Niat Merekomendasikan	61
Lampiran 9. Hasil Analisis Regresi Hubungan Nilai Pelayanan dan Niat Merekomendasikan	62
Lampiran 10. Hasil Analisis Regresi Hubungan Nilai Pelayanan dan Kepuasan Pasien	63

INTISARI

PUTRI, A. K. 2020. DETERMINAN NIAT MEREKOMENDASIKAN PELAYANAN KESEHATAN DI RSUI BANYUBENING BOYOLALI, SKRIPSI, PROGRAM STUDI D-IV ANALIS KESEHATAN, FAKULTAS ILMU KESEHATAN, UNIVERSITAS SETIA BUDI, SURAKARTA.

Niat merekomendasikan adalah upaya yang dilakukan seseorang untuk merekomendasikan atau menyarankan kepada orang lain untuk melakukan pengobatan di rumah sakit tertentu dimasa yang akan datang. Variabel yang mempengaruhi niat yaitu kualitas pelayanan, nilai yang dipersepsikan, dan kepuasan. Sedangkan nilai pelayanan dan kepuasan pasien didukung oleh pengalaman diskonfirmasi nilai. Jadi variabel yang mempengaruhi niat yaitu nilai pelayanan dan kepuasan pasien. Tujuan penelitian (1) Menguji pengaruh kepuasan pasien pada niat merekomendasikan, (2) Menguji pengaruh nilai pelayanan pada niat merekomendasikan, (3) Menguji pengaruh nilai pelayanan dan kepuasan pasien.

Penelitian ini menggunakan desain survey dengan teknik penyempelan *purposive* berupa kuesioner yang disebarakan secara online. Responden yang diambil sebanyak 200 orang yang pernah melakukan pemeriksaan di RSUI BanyuBening Boyolali.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: kepuasan pasien pada niat merekomendasikan signifikan sebesar $0,009 < 0,05$. Nilai pelayanan pada niat merekomendasikan signifikan sebesar $0,002 < 0,05$. Sedangkan, nilai pelayanan pada kepuasan pasien signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Dari ketiga hubungan tersebut menghasilkan hasil yang signifikan. Kesimpulan dari penelitian ini (1)Kepuasan pasien berpengaruh signifikan pada niat merekomendasikan, (2)Nilai pelayanan berpengaruh pada niat merekomendasikan, (3)Nilai pelayanan berpengaruh signifikan pada kepuasan pasien.

Kata Kunci : Niat Merkomendasikan, Kepuasan Pasien, Nilai Pelayanan.

ABSTRACT

PUTRI, A. K. 2020. Determinants of Intention to Recommend Health Services in BanyuBening Islamic Hospital in Boyolali. Thesis, D-IV Study Program Health Analyst, Faculty of Health Sciences, Setia Budi University, Surakarta.

The Intention to recommend is an attempt by someone recommends to others to take medication in particular hospital in the future. Variables that influence intentions are service quality, perceived value, and satisfaction. While the value of service and patient satisfaction in supported by the experience of disconfirmation of value. So the variables that influence intention are service value and patient satisfaction. Research objectives (1) Test the effect of patient satisfaction on intention to recommend, (2) Test the effect of service value on intention to recommend, (3) Test the effect of service value and patient satisfaction.

This study uses a survey design with purposive pasting technique in the form of a questionnaire distributed online. Respondents were taken as many as 200 people who have ever examined at the BanyuBening Boyolali Islamic Hospital

The results showed that: patient satisfaction with intention to recommend significant was $0,009 < 0,05$, then the variables influence each other. Service value on the intention to recommend a significant of $0,002 < 0,05$. The value of the service on patient satisfaction is significant at $0,000 < 0,05$. Of the three relationship resulted in a significant result. The results is that: (1) Patient satisfaction had a significant effect on intention to recommend, (2) The value of service has a significant effect on intention to recommend, (3) The value of service has a significant effect on patient satisfaction.

Key Words : Intention to Recommend, Patient Satisfaction, Service Value.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Keberadaan Fasilitas Pelayanan Kesehatan mempengaruhi derajat kesehatan masyarakat suatu negara. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan menjelaskan bahwa fasilitas pelayanan kesehatan adalah suatu alat dan/atau tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif, maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah, dan/atau masyarakat (Kemenkes RI, 2018).

Sebagai upaya dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat selain dilakukan upaya promotif dan preventif, diperlukan juga upaya kuratif dan rehabilitatif dapat diperoleh melalui rumah sakit yang berfungsi sebagai penyedia pelayanan kesehatan rujukan. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 56 Tahun 2014 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit, pengelompokan rumah sakit berdasarkan penyelenggaraan, yaitu rumah sakit pemerintah, rumah sakit pemerintah daerah, dan rumah sakit swasta (Kemeskes RI, 2018).

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah sejak berlaku, seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat akan pelayanan yang bermutu khususnya pelayanan pemerintah, maka pemerintah daerah kabupaten harus berupaya meningkatkan pelayanannya di segala bidang. Di bidang kesehatan tuntutan serupa juga menjadi isu utama dalam penyelenggaraan pemerintahan di era mendatang. Pelayanan kesehatan yang belum sesuai dengan harapan pasien, maka diharapkan menjadi suatu masukan bagi organisasi layanan kesehatan agar berupaya memenuhinya. Jika kinerja layanan kesehatan yang diperoleh pasien pada suatu

fasilitas layanan kesehatan sesuai dengan harapannya, pasien pasti akan selalu datang berobat ke fasilitas pelayanan kesehatan tersebut. Pasien akan selalu mencari pelayanan kesehatan di fasilitas yang kinerja pelayanan kesehatannya dapat memenuhi harapan atau tidak mengecewakan pasien (Hertiana, 2009). Kenyataan menunjukkan bahwa pasien yang tidak puas akan memberikan rekomendasi ke orang lain, sehingga mempengaruhi sikap dan keyakinan orang lain untuk tidak berkunjung ke sarana tersebut (Tjiptono dan Diana, 2001).

Berdasarkan data jumlah pasien rawat jalan BPJS/UMUM dan rawat inap BPJS/UMUM di RSUI Banyu Bening Boyolali dari bulan April – Juni 2020 terdapat pada tabel :

Tabel 1. Jumlah Kunjungan Rawat Jalan BPJS/UMUM dan Rawat Inap BPJS/UMUM di RSUI BanyuBening Boyolali pada bulan April sampai Juni 2020

		Bulan	Jumlah Kunjungan
BPJS	Rawat Jalan	April	1522
		Mei	1272
		Juni	1555
	Rawat Inap	April	161
		Mei	162
		Juni	192
UMUM	Rawat Jalan	April	328
		Mei	242
		Juni	393
	Rawat Inap	April	88
		Mei	68
		Juni	82

Dari tabel 1 jumlah kunjungan pada rawat jalan umum bulan April ke Mei kecenderungan mengalami penurunan. Hal yang sama terjadi pada pasien rawat inap umum yang juga mengalami penurunan. Kondisi ini kemungkinan disebabkan oleh pemberian layanan kepada pasien yang dipersepsikan tidak baik.

RSUI Banyu Bening Boyolali yang terakreditasi tipe D sudah sesuai berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Rumah Sakit Kelas D Pratama. Daya saing antar rumah sakit terus bertambah,

RSUI BanyuBening Boyolali sedang memenuhi syarat untuk menaikkan tipe menjadi C berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor340/MENKES/PER/III/2010, bagian ketiga Rumah Sakit Umum Kelas C. Kenaikan peringkat dari rumah sakit tipe D ke tipe C membutuhkan usaha yang berlebih dalam memberikan layanan kepada pasiennya. Maka studi ini dirasa penting untuk dilakukan sebagai dasar evaluasi peningkatan layanan kepada pasien.

Niat berperilaku adalah faktor motivasional yang berhubungan dengan tindakan yang dilakukan diwaktu yang akan datang. Niat paling dekat hubungannya dengan perilaku selanjutnya karena niat tidak hanya dilihat dari sikap konsumen, melainkan juga melihat pada norma subyektif yang mempertimbangkan persepsi seseorang terhadap tanggapan orang yang dekat dengannya. Apabila ada berperilaku tertentu dan kemauan untuk menuruti saran dari orang tersebut menurut Ardhianto dan Kriestian (2008), dalam Agus (2008).

Berbagai studi terdahulu juga menunjukkan adanya hasil nilai pelayanan terhadap niat berobat ulang, studi dari Amelia (2016) menemukan adanya hubungan positif niat berobat ulang dipengaruhi secara langsung atas kualitas pelayanan yang dipersepsikan, nilai yang dipersepsikan, dan kepuasan. Niat berobat ulang juga dipengaruhi secara tidak langsung sebagai kualitas pelayanan dan nilai yang dipersepsikan melalui mediasi kepuasan. Adanya pengaruh kualitas pelayanan pada *Word of Mouth*, studi dari Diah (2017) menemukan adanya hubungan kualitas pelayanan terhadap *Word of Mouth* di Rumah Sakit Islam Amal Sehat Sragen, namun hubungan tersebut dipengaruhi secara tidak langsung oleh kepuasan pelanggan. Hasil penelitian selanjutnya, hubungan antara citra rumah sakit, kepercayaan pasien, dan kepuasan pasien pada komunikasi dari mulut ke mulut, studi dari Tika (2017). Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan dan positif antara citra rumah

sakit terhadap kepercayaan pasien, terdapat pengaruh positif antara citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien. Sedangkan citra rumah sakit, kepercayaan pasien dan kepuasan pasien akan menghasilkan komunikasi dari mulut ke mulut secara positif.

Studi ini melakukan kajian kembali hubungan antara nilai pelayanan, kepuasan pasien, dan niat merekomendasikan. maka studi ini mengajukan judul “Determinan Niat Merekomendasikan Pelayanan Kesehatan di RSUI BanyuBening Boyolali”.

B. Rumusan Masalah

Studi berhasil mengidentifikasi kesenjangan penelitian, teori tindakan beralasan menyatakan bahwa niat berpengaruh pada perilaku. Namun dalam kenyataan niat merekomendasikan belum tentu dipatuhi dalam bentuk perilaku berobat. Oleh karena itu, perlu diidentifikasi variabel-variabel yang berpengaruh pada niat merekomendasikan, sehingga niat merekomendasikan cukup berdaya mendorong orang lain untuk berobat di suatu rumah sakit.

Berbagai studi menjelaskan adanya keragaman variabel yang mempengaruhi niat antara lain kualitas pelayanan, nilai yang dipersepsikan, dan kepuasan (Chen., 2008; Cronin *et al.*, 2000; Choi *et al.*, 2001). Grisaffe dan Kumar (1998) menunjukkan niat perilaku sebagai konsekuensi langsung dari nilai pelanggan.

Hubungan nilai pelayanan dan kepuasan pasien didukung oleh pengalaman diskonfirmasi nilai (Hellier *et al.*, 2003). Para penulis mengatakan bahwa ketika pembelian dari suatu layanan dilakukan, pasien diharapkan untuk menerima suatu nilai. Jika sesuatu terjadi setelah pembelian barang atau jasa secara tak terduga mengurangi atau meningkatkan biaya yang timbul atau manfaat yang diterima, nilai yang dirasakan dapat berubah. Pasien menjadi kurang atau lebih puas, terjadi karena ekspektasi nilai pelanggan selanjutnya, perilaku pembelian, dan kepuasan pasien

secara keseluruhan (Hellier *et al.*, 2003). Terlihat niat terkait erat dengan nilai pelayanan dan kepuasan pasien.

Berdasarkan pada perumusan masalah di atas, maka pertanyaan penelitian yang akan dipecahkan melalui penelitian:

1. Apakah kepuasan pasien berpengaruh pada niat merekomendasikan?
2. Apakah nilai pelayanan berpengaruh pada niat merekomendasikan?
3. Apakah nilai pelayanan berpengaruh pada kepuasan pasien?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian tersebut, maka tujuan dalam penelitian ini yang hendak dicapai oleh peneliti adalah:

1. Menguji pengaruh kepuasan pasien pada niat merekomendasikan.
2. Menguji pengaruh nilai pelayanan pada niat merekomendasikan.
3. Menguji pengaruh nilai pelayanan pada kepuasan pasien.

D. Manfaat Penelitian

Sebuah penelitian yang baik haruslah membawa manfaat baik pengembangan ilmu ataupun masyarakat. Oleh karena itu, ada dua manfaat yang hendak dicapai dari penelitian ini, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis.

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjelaskan tentang faktor-faktor yang berpengaruh pada niat merekomendasikan. Penelitian diharapkan juga dapat mengonfirmasi hubungan antar variabel.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat membarikan gambaran, informasi dan masukan bagi rumah sakit dalam menyusun strategi dalam upaya meningkatkan kunjungan pasien ke rumah sakit. Hal ini akan berdampak pada pertumbuhan rumah sakit dan kesejahteraan bagi para karyawannya.

