

**KETERKAITAN *HOSPITAL BRAND IMAGE*, KEPUASAN, KUALITAS  
PELAYANAN, DAN KEPERCAYAAN PASIEN TERHADAP LOYALITAS  
(STUDY PADA PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT ANGKATAN  
LAUT JALA AMMARI, MAKASSAR)**

**TESIS**

Untuk memenuhi sebagian prasyarat  
Mencapai derajat Sarjana Strata 2



Oleh :  
**Syinthia Dewi Lestari**  
**SBF 101340247**

**PROGRAM STUDI S-2 ILMU FARMASI  
FAKULTAS FARMASI  
UNIVERSITAS SETIA BUDI  
SURAKARTA  
2015**

**PENGESAHAN TESIS**  
berjudul :

**KETERKAITAN HOSPITAL BRAND IMAGE, KEPUASAN, KUALITAS  
PELAYANAN, DAN KEPERCAYAAN PASIEN TERHADAP LOYALITAS  
(STUDY PADA PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT ANGKATAN  
LAUT JALA AMMARI MAKASSAR)**

**Oleh**

**Syinthia Dewi Lestari  
SBF 101340247**

Dipertahankan Di hadapan Dewan Penguji Tesis  
Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi  
Pada Tanggal : 7 Februari 2015



Mengetahui  
Fakultas Farmasi  
Universitas Setia Budi  
Dekan,

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

Pembimbing Utama

Prof. Dr. Asri Laksmi Riani, MS

Pembimbing Pendamping

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

Dewan Penguji

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

1. ....  
2. ....

3. ....  
4. ....

## HALAMAN PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Karena sesungguhnya bersama setiap kesulitan ada kemudahan, Sesungguhnya bersama setiap kesulitan ada kemudahan.*

*(QS. Al-Insyirah 5-6)*

Tesis ini kupersembahkan

*Untuk orang-orang yang sangat saya sayangi :*

*Bapak , Ibu , Kekasih dan Suamiku tercinta M. Rusdi Amin dan teman-teman seperjuanganku Gobel, Kamel, Frengki, dan Zul serta teman-teman yang tak sempat saya sebut satu persatu terima kasih untuk semua bantuan dan perhatian kalian dalam susah maupun senang.*

Terima kasih atas doa kerjasama dan semangat yang kalian berikan.

## **PERNYATAAN**

Saya menyatakan adalah hasil pekerjaan saya sendiri dan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan 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 jiplakan dari penelitian, karya ilmiah atau tesis orang lain, maka saya siap menerima sanksi baik secara akademis maupun hukum.

Surakarta, Februari 2015



Syinthia Dewi Lestari

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya yang berlimpah sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tesis ini.

Tesis yang berjudul **“KETERKAITAN HOSPITAL BRAND IMAGE, KEPUASAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN KEPERCAYAAN PASIEN TERHADAP LOYALITAS (STUDY PADA PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT ANGKATAN LAUT JALA AMMARI MAKASSAR** disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar strata 2 pada Program Studi S2 Manajemen Farmasi Rumah Sakit Universitas Setia Budi.

Penyusunan tesis ini tidak lepas dari bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Winarso Suryolegowo, SH., MPd. selaku Rektor Universitas Setia Budi Surakarta.
2. Prof. Dr. R.A., Oetari, SU., MM., Apt. Selaku Dekan Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi.
3. Dr. Asri Laksmi Riani, MS. Pembimbing Utama yang telah meluangkan waktu, tenaga dan fikiran untuk membimbing dan memberikan pengarahan yang sangat bermanfaat.
4. Dr. Gunawan Pamudji W, M.Si., Apt selaku Pembimbing Pendamping yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing dan memberikan

pengarahan yang sangat bermanfaat bagi penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan tesis ini.

5. Seluruh dosen Pascasarjana Fakultas Farmasi Minat Manajemen Farmasi Rumah Sakit yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama di bangku kuliah.
6. Direktur RSAL Jala Ammari, Makassar beserta jajarannya yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian ini.
7. Keluarga yang telah memberi dukungan secara moril dan materi dalam pelaksanaan dan penyusunan tesis ini.
8. Sahabat dan teman-teman kuliah S2 Gobel, Kamel, Frengki, Zul dan teman-teman sejawat lainnya. Ilmu Farmasi minat Manajemen Farmasi Rumah Sakit dan Ilmu Farmasi minat Sains baik dalam keadaan susah dan senang selalu bersama.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan dalam penyusunan tesis ini.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang diberikan dalam upaya penyempurnaan penulisan tesis ini. Akhir kata, penulis berharap semoga apa yang telah penulis persembahkan dalam karya ini akan berguna secara khusus bagi penulis serta secara umum bagi para pembaca.

Surakarta, Februari 2015

Penulis

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
INTISARI .....	xiii
ABSTRAK .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	7
E. Keaslian Penelitian .....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	9
A. Rumah Sakit .....	9
B. Kualitas Pelayanan .....	12
C. Kepuasan Pasien .....	14
D. Loyalitas .....	15

E. Pengaruh <i>Brand Image</i> Pada Kualitas Layanan, Kepuasan Pasien dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas .....	16
F. Kerangka Penelitian .....	17
G. Landasan Teori .....	18
H. Hipotesis .....	20
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>22</b>
A. Rancangan Penelitian .....	22
B. Subjek dan Lokasi Penelitian .....	22
C. Variabel Penelitian .....	24
D. Jalannya Penelitian .....	26
E. Jenis dan Sumber Data .....	28
F. Metode Pengumpulan Data .....	28
G. Uji Kualitas Data .....	29
H. Pengujian Hipotesis .....	30
I. Skema Alur Penelitian .....	36
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>37</b>
A. Karakteristik Responden .....	37
B. Tanggapan Responden .....	38
C. Pengujian Instrumen Penelitian .....	42
D. Uji Hipotesis .....	44
E. Analisis Hipotesis .....	46
F. Hasil Penelitian Dan Pembahasan .....	48
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>55</b>
A. Kesimpulan .....	55
B. Saran .....	56
<b>BAB VI RINGKASAN .....</b>	<b>57</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>60</b>

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1. Kerangka Pemikiran Penelitian .....	17
Gambar 2. Skema Tahap Penelitian .....	37

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Skala Pengukuran <i>Hospital Brand image</i> , Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Kepercayaan pasien dan Loyalitas Pasien .....	25
Tabel 2. <i>Goodness of Fit Indeks</i> .....	36
Tabel 3. Karakteristik Responden .....	37
Tabel 4. Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Hospital Brand Image ...	38
Tabel 5. Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan.....	39
Tabel 6. Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan.....	40
Tabel 7. Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kepercayaan.....	41
Tabel 8. Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Loyalitas.....	42
Tabel 9. Hasil Uji Validitas.....	43
Tabel 10. Hasil Uji Reliabilitas.....	44
Tabel 11. Hasil <i>Godness-of-Fit Model</i> .....	46
Tabel 12. <i>Regression Weights</i> .....	47
Tabel 13. Hasil Variabel Independen dan Dependental.....	47

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Data Skor Uji Coba Kuesioner <i>Hospitas Brand Image</i> .....	64
Lampiran 2. Data Skor Uji Coba Kuesioner Kualitas Pelayanan .....	69
Lampiran 3. Data Skor Uji Coba Kuesioner Kepuasan Pasien .....	74
Lampiran 4. Data Skor Uji Coba Kuesioner Kepercayaan Pasien .....	79
Lampiran 5. Data Skor Uji Coba Kuesioner Loyalitas .....	84
Lampiran 6. Data Hasil Karakteristik Responden.....	89
Lampiran 7. Data Hasil Statistik <i>Hospital Brand image</i> , Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Kepercayaan pasien dan Loyalitas Pasien .....	89
Lampiran 8. Data Hasil Uji Reliabilitas .....	94
Lampiran 9. Data Hasil Uji Normalitas .....	96
Lampiran 10. Data Hasil <i>Goodness of Fit</i> Model .....	99
Lampiran 11. Data Hasil <i>Standardized Total Effects</i> .....	102
Lampiran 12. Data Hasil <i>Standardized DirectEffects</i> .....	103
Lampiran 13. Data Hasil <i>Standardized Indirect Effects</i> .....	103

## INTISARI

**LESTARI S. D. 2015. KETERKAITAN *HOSPITAL BRAND IMAGE*, KEPUASAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN KEPERCAYAAN PASIEN TERHADAP LOYALITAS (STUDY PADA PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT ANGKATAN LAUT JALA AMMARI MAKASSAR). TESIS. FAKULTAS FARMASI UNIVERSITAS SETIA BUDI. SURAKARTA.**

Kondisi sosial masyarakat yang semakin meningkat menyebabkan masyarakat semakin sadar akan kualitas pelayanan yang diberikan. Di dalam mencapai tujuan yang berorientasi pada kepuasan pasien yang meliputi aspek fasilitas Rumah Sakit, peranan dokter, perawat, dan staf non medis Rumah Sakit menjadi sangat penting karena kinerja mereka akan menentukan persepsi pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Tujuan dalam penelitian ini adalah sejauh mana pengaruh *hospital brand image* terhadap kualitas pelayanan, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan, pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas, pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas, pengaruh kepuasan pasien terhadap kepercayaan, pengaruh *hospital brand image* terhadap kepuasan pasien, pengaruh *hospital brand image* terhadap kepercayaan, dan pengaruh *hospital brand image* terhadap loyalitas pasien rawat inap di RSAL Jala Ammari Makassar.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik *non probability sampling (purposive)*. Data dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner kepada pasien atau keluarga pasien rawat inap yang sejumlah 200 orang. Data yang telah terkumpul dari hasil penyebaran kuesioner dianalisis menggunakan teknik analisis *structural equation modeling* (SEM) dengan menggunakan AMOS 21.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *hospital brand image* berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan, kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyaltas, kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan, *hospital brand image* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, *hospital brand image* berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan, dan *hospital brand image* berpengaruh terhadap loyalitas

---

Kata Kunci : *hospital brand image*, kepuasan, kualitas pelayanan, kepercayaan, Loyalitas

## ABSTRACT

**LESTARI, S. D. 2015 CONNECTIVITY OF HOSPITAL BRAND IMAGE, SATISFACTION, QUALITY SERVICE, AND PATIENT TRUSTED OF THE LOYALTY (STUDY IN THE HOSPITALIZED PATIENT RSAL JALA AMMARI OF MAKASSAR). THESIS. FACULTY OF PHARMACY SETIA BUDI UNIVERSITY SURAKARTA.**

Social conditions that lead to the growing increasingly aware of the quality of services provided. In the goal-oriented aspects of patient satisfaction that includes hospital facilities, the role of doctors, nurses and non medical staff of the hospital is very important because their performance will determine the patient's perception of the services provided. Purpose of the problem in this study is to what extent the influence of hospital brand image to quality service, influence of quality service to patient satisfaction, influence of patient satisfaction to loyalty, influence of quality service to trusted, influence of trusted to loyalty, influence of quality service to loyalty, influence patient satisfaction to trusted, influence of hospital brand image to patient satisfaction, influence of hospital brand image of trusted, and influence of hospital brand image to patient loyalty in the hospitalized patient RSAL Jala Ammari of Makassar.

Research technique using non probability sampling (purposive). Data were collected by distributing questionnaires to among adult inpatients or family, amounting to 200 people. The data have been collected from questionnaires were analyzed using structural equation modeling (SEM) with using AMOS 21.

The result showed that hospital brand image significant effect on quality service, quality service significant effect on patient satisfaction, patient satisfaction significant effect on the loyalty, quality service significant effect on trusted, trusted significant effect on the loyalty, quality service significant effect on the loyalty, patient satisfaction significant effect on trusted, hospital brand image significant effect on patient satisfaction, hospital brand image significant effect on trusted, and hospital brand image significant effect on the loyalty.

---

Key words : hospital brand image, satisfaction, quality service, trusted, loyalty

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Dalam industri perawatan kesehatan yang kompetitif, dampak *brand image* rumah sakit pada sikap dan perilaku pasien terhadap rumah sakit telah menjadi isu penting. *Brand image* adalah gabungan dari persepsi kualitas dan dimensi harga diri (Yagci, 2009). Dengan kata lain, *brand image* mencerminkan kesan keseluruhan pelanggan. *Brand image* yang positif dapat dianggap sebagai kemampuan perusahaan untuk memegang posisi pasarnya.

Industri jasa (*service industry*) saat ini berkembang dengan sangat cepat. Pelayanan yang diberikan antara satu penyedia jasa dengan pemberi jasa lainnya sangat bervariatif yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumennya. Salah satu industry jasa yang berkembang dengan sangat cepat di Indonesia adalah industri jasa rumah sakit, baik rumah sakit milik pemerintah maupun milik swasta bahkan milk asing (Arafah, 2004). Sehingga pasien sering membentuk *brand image* sebuah rumah sakit dari pemeriksaan kesehatan dan pengobatan yang telah mereka terima (Kim, 2008). Dengan demikian, citra rumah sakit menguntungkan dan membantu memperkuat niat pasien untuk memilih sebuah rumah sakit.

Dengan meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan. Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan

yang lebih baik, tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga mencakup pelayanan yang bersifat pencegahan (*preventif*) untuk meningkatkan kualitas hidup serta memberikan kepuasan bagi konsumen selaku pengguna jasa kesehatan (Kepmenkes RI, 2004).

Perubahan lingkungan yang cepat dan berkembang baik di tingkat lokal maupun global, mendorong rumah sakit untuk melaksanakan perubahan. Mengingat perubahan yang cenderung semakin cepat dengan munculnya berbagai kebijakan pemerintah, teknologi, perekonomian, perilaku konsumen, pertumbuhan pasar, strategi pesaing, dan faktor-faktor lain yang mengakibatkan situasi persaingan semakin tajam. Oleh karena itu dibutuhkan strategi yang tepat dalam mengelola pelayanan kesehatan di rumah sakit. Tingkat pendidikan masyarakat yang semakin membaik menimbulkan kecenderungan untuk menuntut pelayanan umum yang lebih baik dan lebih cepat. Keberadaan rumah sakit baik swasta maupun milik pemerintah serta munculnya klinik-klinik kesehatan di kota besar menyebabkan terjadi persaingan yang ketat dalam menyediakan jasa pelayanan kesehatan. Salah satu strategi yang digunakan oleh pengelola rumah sakit pada umumnya adalah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas. Kondisi masyarakat yang semakin meningkat menyebabkan masyarakat semakin sadar akan kualitas. Peningkatan kualitas dan mutu pelayanan kesehatan yang lebih berorientasi pada kepuasan pasien. Di dalam mencapai tujuan yang berorientasi pada kepuasaan pasien yang meliputi aspek fasilitas rumah sakit, peranan dokter, perawat dan staff non medis rumah sakit menjadi sangat penting karena kinerja

mereka akan menentukan persepsi pasien terhadap layanan yang diberikan (Anonim, 2004).

Rumah sakit merupakan salah satu sarana kesehatan dan merupakan rujukan pelayanan kesehatan. SK Menteri Kesehatan Nomor 1197/MENKES/SK/X/2004 tentang standar pelayanan farmasi rumah sakit menyebutkan bahwa pelayanan farmasi rumah sakit merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang utuh dan berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan obat yang bermutu dan pelayanan farmasi klinik yang terjangkau bagi semua lapisan masyarakat (Kepmenkes RI, 2004).

Berdasarkan Undang-undang No.36 tahun 2009 tentang kesehatan, kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spiritual, maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial ekonomi (Anonim 2009).

Menurut Lupiyoadi (2001) perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa mencoba untuk memperlihatkan *Image-nya*, karena dengan *image* yang bagus maka memberi nilai tambah bagi perusahaan dan juga membuat para konsumen senang dan betah bila kondisi tempat perusahaan itu benar memberikan suasana yang nyaman. Oleh karena itu, perusahaan harus pula mengetahui apa yang diinginkan konsumennya dan faktor apa saja yang mempengaruhinya sehingga perusahaan akan mampu memberikan kepuasan yang maksimal kepada konsumennya secara efisien dan efektif bila dibandingkan dengan para pesaingnya.

Adapun alasan pemilihan RSAL Jala Ammari, Makassar adalah karena rumah sakit tersebut dikenal sebagai pusat pelayanan kesehatan TNI AL dan keluarganya dan bukan menjadi rumah sakit pilihan untuk masyarakat umum karena belum dikenal dengan baik. Kemudian dilihat dari pendapatan IFRS di RSAL pada tahun 2007-2010 rata-rata hanya 66,8% dari target 85% pemasukan, pada tahun 2013 rata-rata hanya 70,2%. Hal ini tentu saja merupakan kerugian mengingat sebagian besar pemasukan rumah sakit berasal dari IFRS. Sehingga perlu dilakukan evaluasi kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Kemudian dilihat dari tingkat pemanfaatan fasilitas kesehatan rumah sakit yang masih belum optimal seperti BOR (*Bed Occupancy Rate*) atau persentase yang menunjukkan rata-rata tempat tidur yang dipakai setiap harinya yang ada selama ini masih berada di bawah standar yang seharusnya dicapai yaitu rata-rata sekitar 60,22% pada tahun 2010. Tingkat BOR yang dicapai oleh rumah sakit umum yang ada di Indonesia sekarang ini masih berada di kisaran 50% (Depkes RI, 2004). Padahal standar nilai atau angka ideal yang seharusnya dicapai adalah 75 – 80 %. Nilai standar ini dihasilkan dari perbandingan antara jumlah pasien yang menginap dengan jumlah biaya operasional rumah sakit secara keseluruhan.

Salah satu alasan yang menyebabkan rendahnya nilai BOR adalah rendahnya kualitas pelayanan di rumah sakit. Pasien atau calon pasien cenderung enggan untuk tinggal lebih lama jika dirinya merasa diperlakukan secara kurang profesional. Bagi pasien yang telah mendapat perawatan di rumah sakit, memang lama atau tidaknya hari rawat tergantung dari penyakit yang dialaminya. Namun rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan juga dapat mengurangi minat calon

pasien lain untuk memilih rawat inap di rumah sakit. Pasien pada umumnya lebih memilih untuk dirawat di rumah sakit yang memberikan pelayanan secara baik. Kondisi inilah yang menggambarkan mengapa rendahnya BOR bisa disebabkan oleh rendahnya pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, sebagai konsekuensinya, jika angka BOR rendah maka pihak manajemen rumah sakit yang bersangkutan seharusnya meningkatkan kualitas pelayanannya pada pasien, terutama bagi mereka yang sedang dalam rawat inap. Dengan alasan tersebut, peneliti merasa perlu melakukan evaluasi pada RSAL Jala Ammari Makassar. Berdasarkan uraian latar belakang maka judul yang dipilih keterkaitan *hospital brand Image*, kualitas pelayanan, kepuasan pasien, kepercayaan terhadap loyalitas pada pasien rawat inap di Rumah Sakit Angkatan Laut Jala Ammari, Makassar.

## **B. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah *hospital brand image* berpengaruh terhadap kualitas pelayanan ?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien?
3. Apakah kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas ?
4. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepercayaan ?
5. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas ?
6. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas ?
7. Apakah kepuasan pasien berpengaruh terhadap kepercayaan ?
8. Apakah *hospital brand image* berpengaruh terhadap kepuasan pasien ?
9. Apakah *hospital brand image* berpengaruh terhadap kepercayaan?
10. Apakah *hospital brand image* berpengaruh terhadap loyalitas ?

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis dan mengevaluasi pengaruh *hospital brand image* terhadap kualitas pelayanan.
2. Untuk menganalisis dan mengevaluasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.
3. Untuk menganalisis dan mengevaluasi pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas.
4. Untuk menganalisis dan mengevaluasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan.
5. Untuk menganalisis dan mengevaluasi pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas.
6. Untuk menganalisis dan mengevaluasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas.
7. Untuk menganalisis dan mengevaluasi pengaruh kepuasan pasien terhadap kepercayaan pasien.
8. Untuk menganalisis dan mengevaluasi pengaruh *hospital brand image* dengan kepuasan pasien.
9. Untuk menganalisis dan mengevaluasi pengaruh *hospital brand image* terhadap kepercayaan pasien.
10. Untuk menganalisis dan mengevaluasi pengaruh *hospital brand image* terhadap loyalitas.

## **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain sebagai berikut :

1. Hasil dari kajian yang dikembangkan dalam penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan kepada pihak RSAL Jala Ammari, Makassar untuk meningkatkan kinerja yang lebih baik dan sebagai masukan mengenai tanggapan kepuasan pasien rawat inap terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.
2. Dengan adanya penelitian ini, RSAL Jala Ammari, Makassar selain sebagai pusat pelayanan kesehatan bagi anggota TNI AL dan keluarganya, juga diharapkan menjadi rumah sakit pilihan bagi masyarakat umum dan lebih dikenal luas.
3. Menambah pengetahuan dan wawasan bagi peneliti dalam menjawab setiap persoalan tentang pengaruh *brand image*, kualitas pelayanan, dan kepercayaan terhadap loyalitas pasien.

## **E. Keaslian Penelitian**

Pernah dilakukan penelitian tentang kualitas pelayanan diantaranya adalah:

1. Patawayati *et al.*, (2013), menggunakan pendekatan quisioner-survey. Analisis data menggunakan model persamaan struktural. Hasil menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh yang besar dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Namun, kepuasan pasien tidak memiliki efek yang signifikan terhadap loyalitas pasien. Selain itu

kepercayaan pasien dan komitmen secara positif dipengaruhi oleh kepuasaan pasien.

2. Lestari (2004), menggunakan rancangan penelitian *cross sectional*. Hasil menunjukkan faktor penentu yang paling penting dalam menentukan tingkat kepuasan responden rawat inap dan instalasi gawat darurat adalah faktor *reliability*.
3. Wu, (2011), mengungkapkan bahwa *brand image* rumah sakit memiliki efek langsung dan tidak langsung terhadap loyalitas pasien. Ini berarti *hospital brand image* yang positif tidak hanya meningkatkan loyalitas pasien secara langsung, tetapi juga meningkatkan pasien kepuasan melalui ditambahkannya persepsi kualitas layanan, yang pada gilirannya meningkatkan re-visit niat pasien.