

PERAN KUALITAS LAYANAN DAN CITRA DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS

Endang Tjahjaningsih¹, Kristina Anindita Hayuningtias², Suad Laili³

Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang

e-mail: ¹naning@unisbank.ac.id, ²kristinaanindita@edu.unisbank.ac.id, ³suad.laili@edu.unisbank.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas layanan dan citra rumah sakit terhadap kepuasan dan loyalitas pasien di RSU Muhammadiyah Darul Istiqomah Kendal. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan survey. Populasi pada penelitian ini adalah pasien rawat inap RSU Muhammadiyah Darul Istiqomah. Teknik pengambilan sampel adalah purposive sampling. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 pasien yang minimal pernah 2 kali dirawat inap. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda menggunakan Statistical Product and Service Solutions (SPSS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan, citra rumah sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dan kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas. Pelayanan yang prima dan citra rumah sakit yang baik membuat pasien merasa semakin puas terhadap keseluruhan pelayanan yang diberikan. Kepuasan pasien yang tinggi meningkatkan loyalitas pasien terhadap RSU Muhammadiyah Darul Istiqomah Kendal.

Kata Kunci: kualitas layanan,, citra, kepuasan, loyalitas

1. PENDAHULUAN

Berkembangnya teknologi informasi saat ini membuat masyarakat semakin selektif dalam memilih fasilitas layanan yang digunakan. Pemilihan fasilitas layanan ditempuh dengan memanfaatkan berbagai media yang kemudian dijadikan pertimbangan dalam pengambilan keputusan fasilitas layanan. Jasa layanan kesehatan merupakan salah satu layanan yang penting bagi masyarakat, karena setiap orang membutuhkan badan yang sehat untuk menjalankan aktivitas-aktivitasnya. Kebutuhan masyarakat terhadap kualitas layanan kesehatan yang baik saat ini semakin meningkat seiring dengan berkembangnya pengetahuan masyarakat mengenai kesehatan. Persaingan antar rumah sakit yang semakin ketat bahkan dengan puskesmas maupun klinik dapat dimenangkan dengan rumah sakit yang berorientasi pada pasien sebagai pembeli jasa kesehatan [1]. Rumah sakit berusaha untuk membangun strategi pemasaran yang mempromosikan citra merek di antara pasien untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas [2]

Bisnis rumah sakit merupakan usaha layanan jasa kesehatan yang memiliki karakter kontak tingkat tinggi dalam proses pelayanan kesehatan bahkan perlu perlakuan khusus yang diberikan oleh petugas. Keterlibatan petugas kesehatan dalam melayani memungkinkan penilaian yang berbeda bagi setiap pasien. kualitas penyampaian pelayanan kepada pasien mungkin berbeda setiap kali mereka mendatangi kembali rumah sakit tertentu, sehingga mempengaruhi kepuasan dan loyalitasnya. Pasien akan menilai kualitas layanan mulai saat datang, proses pelayanan, biaya yang dikeluarkan, sampai pasien tersebut pulang. Upaya rumah sakit untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dalam rangka membentuk kepercayaan, citra positif, dan memberikan kepuasan kepada pasien. Muara akhir dari upaya pelayanan yang berkualitas adalah terciptanya loyalitas.

Rumah Sakit Muhammadiyah Darul Istiqomah Kendal merupakan salah satu rumah sakit yang menyediakan pelayanan kesehatan bagi masyarakat di wilayah Kendal dan sekitarnya. Selama beberapa tahun terakhir, jumlah pasien rawat inap di RSU Muhammadiyah Darul Istiqomah Kendal sangat fluktuatif. Data jumlah pasien rawat inap dari tahun 2013-2017 ditunjukkan pada tabel 1 sebagai berikut :

Tabel 1. Data Pasien Rawat Inap Tahun 2013-2017

Bulan	Tahun				
	2013	2014	2015	2016	2017
Januari	226	311	325	314	264
Februari	247	252	244	269	232
Maret	258	315	281	333	300
April	209	341	267	351	368
Mei	254	331	240	286	312
Juni	211	317	266	222	349
Juli	211	241	268	238	384
Bulan	Tahun				
	2013	2014	2015	2016	2017
Agustus	275	370	221	298	344
September	258	266	298	274	386
Oktober	239	290	287	287	497
November	241	285	257	246	511
Desember	265	301	266	249	479
Total	2894	3620	3220	3367	4426

Sumber : RSU Muhammadiyah Darul Istiqomah

Berdasarkan tabel 1 jumlah pasien rawat inap di RSU Muhammadiyah Darul Istiqomah Kendal mengalami kenaikan dan penurunan. Jumlah pasien yang fluktuatif dapat menyebabkan turunnya kepuasan dan loyalitas pasien. Sampai saat ini pihak rumah sakit belum pernah melakukan pengukuran kepuasan pasien yang terfokus pada instalasi rawat inap sebagai upaya dasar untuk menentukan strategi pelayanan yang lebih lanjut. Penanganan keluhan dan penampungan kritik saran pasien

juga belum dilakukan secara maksimal oleh pihak rumah sakit.

Penelitian-penelitian terdahulu telah mengkonfirmasi peran kualitas layanan dan citra perusahaan dalam membangun kepuasan dan loyalitas. Beberapa studi menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Mereka menemukan bahwa kualitas layanan yang tinggi berkorelasi dengan kepuasan pelanggan yang tinggi [1,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12]. Namun hasil berbeda dinyatakan dalam penelitian [13] dimana kualitas layanan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan. Penelitian yang dilakukan oleh [1,3,6,11,13,14,15,16] membuktikan bahwa citra perusahaan yang baik akan meningkatkan kepuasan. Hasil yang berbeda ditunjukkan oleh [4,17] dalam penelitiannya yang menyatakan bahwa citra tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan.

Penelitian yang dilakukan oleh [1,3,4,6,8,9,11,12] menunjukkan bahwa kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas. Hasil penelitian [18] menyatakan bahwa semakin tinggi kepuasan pasien akan meningkatkan loyalitas pasien. Namun penelitian yang dilakukan oleh [19] menunjukkan hasil yang berbeda, bahwa kepuasan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap loyalitas.

Hal-hal tersebut di atas membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait dengan aspek-aspek tersebut. Berkaitan dengan strategi RSUD Muhammadiyah Darul Istiqomah Kendal yang berorientasi pada upaya peningkatan kepuasan dan loyalitas pasien rawat inap, maka studi ini dimaksudkan untuk menganalisis peran kualitas layanan dan citra dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pada pasien rawat inap RSUD Muhammadiyah Darul Istiqomah Kendal.

TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan Pustaka

Kualitas Layanan

Kualitas layanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan [20]. Definisi kualitas layanan menurut [21] adalah sebagai perbandingan antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Apabila jasa atau pelayanan yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan baik dan memuaskan, sebaliknya jika jasa atau pelayanan yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas layanan akan dipersepsikan buruk atau tidak memuaskan

Citra Rumah Sakit

Citra perusahaan menurut [22] adalah perasaan, kesan dan gambaran dari publik terhadap perusahaan, kesan yang dengan sengaja diciptakan dari suatu objek, orang atau organisasi. Instrumen untuk mengukur citra perusahaan dapat dilakukan dengan menilai komponen-

komponen seperti Kepribadian, Reputasi, Identitas dan Nilai.

Kepuasan Pasien

Kepuasan menurut Kotler [23] adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan harapan dengan kinerja yang diterima. Kepuasan adalah evaluasi pelanggan terhadap produk atau layanan dalam hal kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan [24].

2.1.4 Loyalitas Pasien

Loyalitas adalah komitmen konsumen untuk membeli dan menggunakan kembali dengan produk/jasa yang disukai secara konsisten dimasa datang, sehingga menimbulkan pembelian merek atau rangkaian merek yang sama secara berulang. Konsumen akan tetap menggunakan produk atau jasa yang samameskipun pengaruh situasional dan upaya pemasaran berpotensi untuk menyebabkan perilaku beralih merek [25].

Pengembangan Hipotesis

Pengaruh Kualitas layanan terhadap Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan yang baik. [8] mengemukakan bahwa kualitas layanan seperti dokter, prosedur perawatan, reliabilitas memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian [9] menyatakan kualitas layanan yang lebih tinggi meningkatkan kepuasan pasien. selain itu [10] menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum dan Swasta. Penelitian yang dilakukan oleh [1,3,4,5,6,7,11,12] juga membuktikan pengaruh kualitas layanan dalam meningkatkan kepuasan. Berdasarkan uraian diatas maka hipotesis pertama dirumuskan sebagai berikut:

H1 : Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien

Pengaruh Citra terhadap Kepuasan pasien

Dalam literatur tentang merek,ada terdapat asumsi umum bahwa citra merek yang baik memiliki dampak positif pada kepuasan pelanggan [4]. Menurut [14] citra merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan. Studi yang dilakukan oleh [1,3,6,11,13] menyatakan bahwa citra berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Demikian juga [15] mengemukakan bahwa citra merek menjadi anteseden yang penting bagi kepuasan pelanggan. Oleh karena itu citra rumah sakit yang positif cenderung menghasilkan kepuasan pasien yang tinggi. Berdasarkan uraian diatas maka hipotesis kedua dirumuskan sebagai berikut:

H2: Citra rumah sakit berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien

Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas pasien

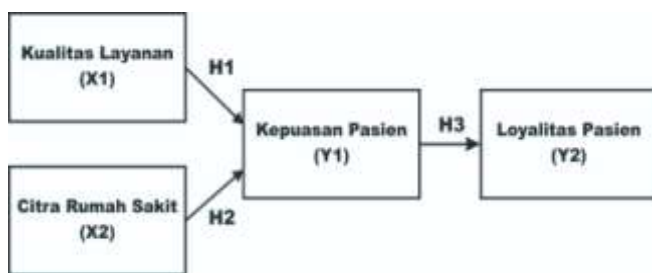
Menurut [26], kepuasan merupakan salah satu factor penentu loyalitas. Dalam pembahasan studi terdahulu, loyalitas dapat menjadi hasil dari kepuasan pelanggan [1,3,4,6,9,11,12,18]. Di dalam lingkungan jasa layanan

keehatan, hubungan positif telah terbuktiantara kepuasan dengan loyalitas pasien [4]. Selanjutnya,[8] meneliti hubungan antara kepuasan dengan niat kunjungan ulang di rumah sakit dan menemukan bahwa pengaruh kepuasan pasien terhadap niat kunjungan kembali adalah signifikan. Oleh karena itu, besar kemungkinan pasien yang merasa puas akan lebih loyal terhadap rumah sakit mereka. Berdasarkan uraian diatas maka hipotesis ketiga dirumuskan sebagai berikut:

H5 : kepuasan pasien berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien.

Model Penelitian

Model penelitian ditunjukkan dalam gambar 1.



Gambar 1. Model Penelitian

Persamaan Regresi Linier Berganda ditunjukkan pada persamaan 1 dan 2.

$$Y_1 = \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e \tag{1}$$

$$Y_2 = \beta_3 Y_1 + e \tag{2}$$

Keterangan :

- Y₁ : Kepuasan Pasien
- Y₂ : Loyalitas Pasien
- β₁, β₂, β₃ : Koefisien Regresi
- X₁ : Kualitas Layanan
- X₂ : Citra Rumah Sakit
- e : Error / kesalahan

METODE PENELITIAN

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap di RSUD Muhammadiyah Darul Istiqomah Kendal. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Purposive Sampling* yaitu pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu [27]. Kriteria tersebut diantaranya adalah pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Darul Istiqomah kendal yang telah menjalani perawatan minimal 2 x 24 jam, pasien anak-anak atau pasien yang tidak sadar atau dalam pengawasan diwakili oleh keluarga terdekat pasien (bapak, ibu, anak, adik dan kakak) dan pasien yang minimal 2 kali pernah dirawat inap di RSUD Muhammadiyah Darul Istiqomah Kendal.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan sumber data primer dan sumber data

sekunder. Data primer tersebut didapat dari kuesioner yang telah diisi responden. Data sekunder, yaitu data pendukung yang diperoleh penulis dari beberapa sumber yang dinilai mempunyai relevansi dengan penelitian ini yaitu data dari jurnal penelitian terdahulu dan buku-buku referensi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner terhadap 100 pasien Rumah Sakit Muhammadiyah Darul Istiqomah yang menjadi sampel, responden yang berstatus pasien sebanyak 63 orang dan keluarga pasien sebanyak 37 orang, berjenis kelamin perempuan sebanyak 64 orang dan laki-laki sebanyak 36 orang. Responden berusia 17-24 tahun sebanyak 14 orang, 25-34 sebanyak 37 orang, 35-49 tahun sebanyak 38 orang, 50-64 tahun sebanyak 10 orang dan lebih dari 65 tahun sebanyak 1 orang. Responden berdasarkan frekuensi rawat inap 2 kali sebanyak 65 orang, 3 kali sebanyak 24 orang, 4 kali sebanyak 5 orang dan lebih dari 5 kali sebanyak 6 orang.

Uji Instrumen Penelitian

Uji Validitas

Hasil perhitungan uji validitas kuesioner menggunakan output SPSS dalam penelitian yang variabel kualitas layanan mempunyai nilai KMO sebesar 0.924, citra rumah sakit mempunyai nilai KMO sebesar 0.914, kepuasan pasien mempunyai nilai KMO sebesar 0.947, dan loyalitas pasien mempunyai nilai KMO sebesar 0.785. Masing-masing variabel tersebut memiliki nilai KMO > 0.5 dengan signifikansi 0.00 (<0.05) menunjukkan bahwa kriteria kecukupan sampel penelitian ini telah terpenuhi. Sedangkan untuk indikator-indikator tiap variabel, seluruhnya mempunyai nilai *loading factor* > 0.4 maka dari uji validitas tersebut semua pertanyaan sudah valid dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian.

Uji Reliabilitas

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa hasil nilai *Cronbach's Alpha* pada variabel kualitas layanan sebesar 0.967, citra rumah sakit sebesar 0.957, kepuasan pasien sebesar 0.969, dan loyalitas pasien sebesar 0.941. Masing-masing variabel tersebut memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > 0.7. Berdasarkan hasil perhitungan tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel tersebut reliabel dan dapat digunakan sebagai instrumen penelitian.

Uji Model

Koefisien Determinasi

Pada persamaan I nilai *Adjusted R²* sebesar 0,892, hal ini menunjukkan bahwa variabel kepuasan dapat dijelaskan oleh variasi variabel kualitas layanan dan citra sebesar 89,2%, sedangkan sisanya 10,8% dijelaskan oleh variabel lain diluar kualitas layanan dan citra misalnya variabel harga dan variabel lokasi.

Pada persamaan II nilai *Adjusted R²* sebesar 0,781, hal ini menunjukkan bahwa variabel loyalitas dapat dijelaskan oleh variasi variabel kepuasan pasien, sebesar 78,1 sedangkan sisanya 21,9% dijelaskan oleh variabel

lain diluar kepuasan pasien, misalnya variabel persepsi nilai.

Uji F

Pada persamaan I dapat dilihat bahwa nilai F test sebesar 411,451 dan signifikansi pada $0.000 < 0.05$ berarti variabel kualitas layanan dan citra secara bersama-sama (simultan) mempengaruhi variabel kepuasan. Pada persamaan II dapat dilihat bahwa nilai F test sebesar 354,162 dan signifikansi pada $0.000 < 0.05$ berarti

variabel kepuasan secara bersama-sama (simultan) mempengaruhi variabel loyalitas pasien.

Analisis Regresi Linear Berganda

Hasil analisis data dengan menggunakan regresi linier berganda ditunjukkan pada tabel 1 sebagai berikut :

No	Model Regresi	Uji Model			Uji Hipotesis			Ket
		Adjusted R ²	Uji F		β	t	Sig	
			F Hitung	Sig				
1	Model regresi 1 Pengaruh kualitas layanan dan citra rumah sakit terhadap kepuasan	0,892	411,451	0,000				
	Kualitas layanan terhadap kepuasan pasien				0,402	5,144	0,000	H1 Diterima
	Citra terhadap kepuasan pasien				0,566	7,246	0,000	H2 Diterima
2	Model regresi 2 Pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien	0,781	354,162	0,000	0,885	18,819	0,000	H3 Diterima

Analisis Persamaan Regresi

Pada perhitungan analisis regresi model I dapat dimasukkan dalam persamaan 3 sebagai berikut :

$$Y_1 = 0,402X_1 + 0,566X_2 + e \tag{3}$$

Pada perhitungan analisis regresi model II dapat dimasukkan dalam persamaan 4 sebagai berikut :

$$Y_2 = 0,885Y_1 + e \tag{4}$$

Uji Hipotesis (uji t) dan pembahasan Uji Hipotesis

Uji t digunakan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individu dalam menjelaskan variabel dependen. Hipotesis diterima jika nilai signifikansi $< \alpha 0,05$ [28].

1. Uji Hipotesis 1 : Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien

Berdasarkan hasil analisis data yang sudah dilakukan menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dengan signifikansi sebesar 0.000 (< 0.05) dan koefisien regresi sebesar 0,402 bernilai positif. Hal ini berarti semakin baik kualitas layanan, semakin puas pasien RSUD Muhammadiyah Darul Istiqomah Kendal.

- 2.

3. Uji Hipotesis 2 : Citra rumah sakit berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien

Berdasarkan hasil analisis data yang sudah dilakukan menunjukkan bahwa citra rumah sakit memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap proses kepuasan pasien dengan signifikansi sebesar 0.000 (< 0.05) dan koefisien regresi sebesar 0.566 bernilai positif. Hal ini berarti semakin baik citra rumah sakit di benak pasien maka semakin puas pasien RSUD Muhammadiyah Darul Istiqomah Kendal.

4. Uji Hipotesis 3 : Kepuasan pasien berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien

Berdasarkan hasil analisis data yang sudah dilakukan menunjukkan bahwa kepuasan pasien memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien dengan signifikansi sebesar 0.000 (< 0.05) dan koefisien regresi sebesar 0.885 bernilai positif. Hal ini berarti semakin tinggi tingkat kepuasan pasien, semakin tinggi pula loyalitas pasien RSUD Muhammadiyah Darul Istiqomah Kendal.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien

Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini berarti bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan RSUD Muhammadiyah Darul Istiqomah Kendal kepada pasien, semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan pasien. Fasilitas yang lengkap, pelayanan yang cepat, prosedur yang mudah, dan tenaga medis baik dokter

maupun perawat yang kompeten membuat pasien semakin puas dengan keseluruhan pelayanan yang diberikan. Dalam mewujudkan pelayanan prima yang bermuara pada kepuasan pasien, pihak rumah sakit harus mampu memahami persepsi dan harapan pasien karena kepuasan merupakan perbandingan antara kualitas layanan yang diharapkan dengan kualitas layanan yang dirasakan secara nyata oleh pasien. Hasil penelitian ini memperkuat penelitian terdahulu yang membuktikan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan [1,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12]

Pengaruh Citra Rumah Sakit terhadap Kepuasan Pasien

Citra rumah sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini berarti bahwa semakin baik citra dan reputasi RSU Muhammadiyah Darul Istiqomah Kendal di benak pasien, semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan pasien. Pelayanan yang berkualitas, karyawan yang cepat tanggap menimbulkan kesan yang baik di benak pasien. Kesan yang baik menciptakan citra yang positif dan menjadi salah satu keunggulan kompetitif perusahaan yang memungkinkan perusahaan mendapatkan kepercayaan penuh dari pasien.

Citra rumah sakit berdampak pada sikap dan perilaku pasien terhadap rumah sakit, sehingga dapat menimbulkan kepuasan pasien. Hal ini selaras dengan pendapat [29] yang mengemukakan bahwa reputasi perusahaan selalu melekat pada citra dan berdampak pada harapan pelanggan terhadap layanan yang diberikan perusahaan. Hal ini berarti jika citra rumah sakit baik, maka akan berdampak pada terpenuhinya harapan pasien atau kepuasan pasien. Temuan ini mendukung penelitian-penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa citra berpengaruh positif terhadap kepuasan [1,3,6,11,13,14,15,16].

Pengaruh Kepuasan pasien terhadap Loyalitas Pasien

Kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan pasien, loyalitas pasien semakin meningkat. Perasaan senang dan puas yang dirasakan pasien atas segala pelayanan prima yang diterimanya meningkatkan kepercayaan mereka bahwa rumah sakit akan tetap memberikan pelayanan yang optimal kepada pasien, sehingga mereka tetap setia untuk menggunakan jasa layanan pada rumah sakit tersebut di masa yang akan datang dan bersedia merekomendasikan kepada orang lain. Hal ini selaras dengan pendapat [26] yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor penentu loyalitas pelanggan. Terciptanya kepuasan memberikan beberapa manfaat diantaranya menjaga hubungan perusahaan dan pelanggan agar tetap harmonis, menjadi dasar bagi pembelian ulang dan membangun loyalitas pelanggan. Apabila pasien dan keluarga merasa puas dengan layanan rumah sakit maka. Hasil penelitian ini mendukung studi terdahulu yang membuktikan bahwa kepuasan yang dirasakan akan meningkatkan loyalitas [1,3,4,6,8,9,11,12,18]

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan dan citra rumah sakit berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Pelayanan yang prima seperti fasilitas yang lengkap, pelayanan yang cepat, prosedur yang mudah dan tenaga kesehatan yang kompeten membuat pasien merasa puas atas keseluruhan pelayanan yang diberikan. Citra rumah sakit berdampak pada sikap dan perilaku pasien terhadap rumah sakit. Citra yang positif menciptakan reputasi rumah sakit yang semakin baik di benak pasien dan akan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pasien. Kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas. Pasien yang merasa puas akan tetap menggunakan jasa layanan pada rumah sakit di masa yang akan datang, bahkan bersedia untuk merekomendasikannya kepada orang lain.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Hidajhningtyas, Nurullah., Sularso, Andi., dan Suroso, Imam. 2013. Pengaruh Citra, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien di Poliklinik Eksekutif Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Kabupaten Jember. *JEAM*, XII (1), 39-53.
- [2] Lee WI, Chen CW, Chen TH, dan Chen CY. 2010. The relationship between consumer orientation, service value, medical care service quality and patient satisfaction: *The case of a medical center in Southern Taiwan. Afr. J. Bus. Manage.*, 4(4): 448-458.
- [3] Lai, Fujun., Griffin, Mitch., dan Babin, Barry J . 2009. How Quality, Value, Image and Satisfaction Create Loyalty at A Chinese Telecom. *Journal of Business Research*. 62, 980 – 986.
- [4] Wu, C. 2011. The Impact of Hospital Brand Image on Service Quality, Patient Satisfaction and Loyalty. *Journal of Business Management*, 5(12), 4873-4882.
- [5] Cronin JJ, Brady MK, Hult GTM. 2000. Assessing the effects of quality, value, and customer satisfaction on consumer behavioral intentions in service environments. *J. Retail.*, 76(2): 193-218.
- [6] Liat, Cheng Boon., Mansori, Shaheen., dan Huei, Cham Tat. 2014. The Associations Between Service Quality, Corporate Image, Customer Satisfaction, and Loyalty: Evidence From The Malaysian Hotel Industry. *Journal of Hospitality Marketing & Management*. 00, 1-13.
- [7] Oyeniyi O, Joachim AA. 2008. Customer service in the retention of mobile phone users in Nigeria. *Afr. J. Bus. Manage.* 2(2): 26-31.
- [8] Kim YK, Cho CH, Ahn SK, Goh IH, Kim HJ. 2008b. A study on medical services quality and its influence upon value of care and patient satisfaction – Focusing upon outpatients in a large-sized hospital. *Total Qual. Manag. Bus. Excel.*, 19(11): 1155-1171.

- [9] Yeşilada F, Direktör E (2010). Health care service quality: A comparison of public and private hospitals. *Afr. J. Bus. Manage.*, 4(6): 962-971.
- [10] Putu, I Made Adhi Mahendrayana., Suyatna, Ngurah., dan Indiani, Yasa Luh Putu. 2018. The Effect of Service Quality on Patient Loyalty Mediated by Patient Satisfaction in Bali Siloam Hospital. *JAGADHITA: Jurnal Ekonomi & Bisnis*. 5(1), 1-7.
- [11] Joudeh, Jamal M.M dan Dandis, Ala'o. 2018. Service Quality, Customer Satisfaction, and Loyalty in a Internet Service Provides. *International Journal of Business and Management*. Vol. 13, No. 8.
- [12] Dawi, N. M., Jusoh, A., Streimikis, J., dan Mardani, A. 2018. The influence of service quality on customer satisfaction and customer behavioral intentions by moderating role of switching barriers in satellite pay TV market. *Economics and Sociology*, 11(4), 198-218.
- [13] Pangandaheng, Fony. 2015. Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Hadji Kalla Palu. *e-Jurnal Katalogis*, 3(2), 51-67.
- [14] Andreassen, Tor Wallin dan Lindestad, Bodil.1997. Customer Loyalty and Complex Services:The Impact of Corporate Image on Quality, Customer Satisfaction and Loyalty for Customers with Varying Degrees of Service Expertise.*The International Journal of Service Industry Management*. 8(4).
- [15] Davies G, Chun R, Da Silva R, Roper S (2003). Corporate reputation and competitiveness. London: Routledge.
- [16] Permada, Catur &Yasa,Ni Nyoman Kerti Yasa. 2018. The Influence of Corporate Image and E-Service Quality on ESatisfaction and E-Loyalty of Shopee Application Users in Denpasar. *Journal of Marketing and Consumer Research*. 42, 53-65.
- [17]Darti, Suhermin dan Ujianto. 2018. Effect of Service Quality, Hospital Image on Satisfaction, Trust and Word of Mouth. *International Journal of Economics, Business and Management Research*. Vol 2. No. 4.
- [18] Kumar, Atul. 2017. Effect of Service Quality on Customer Loyalty and The Mediating Role of Customer Satisfaction: An Empirical Investigation for The Telecom Service Industry. *Journal of Management Research and Analysis*. Vol. 4(4), pp. 159-166.
- [19] Yaqin, Ainul dan Ilfitriah, Aniek Maschudah 2014. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Pengguna E-Banking di Surabaya. *Journal of Business and Banking*. 4 (2), 245-460.
- [20] Lupiyoadi, R. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Edisi 3. Jakarta. Salemba Empat.
- [21] Parasuraman,A., Zeithaml, Valarie A., dan Berry, Leonard L. 1991. *Refinement and Reassessment of SERVQUAL Scale*. *Journal of Retailing*. 67(4), 420-450.
- [22]Harrison Shirley. 1995. *Marketers Guide To Public Relations*. New York. John Willy and Son.
- [23]Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta. Penerbit Erlangga.
- [24]Bitner, M. J. dan Zeithaml, V. A., 2003, *Service Marketing (3rd ed.)*. New Delhi. Tata McGraw Hill.
- [25] Oliver, Richard L. 1999. Whence Consumer Loyalty. *Journal of Marketing*. 63, 33- 44.
- [26] Tjiptono, Fandy. 2004. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta. Penerbit Andi.
- [27]Sugiyono, 2011,*Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta
- [28]Ghozali, Imam. 2016, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- [29] Darlina, Deli. 2016. Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Jasa Perhotelan (Kasus Hotel Benteng Pekanbaru. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Vol. 1, No. 3 ISSN 2355-6919.