

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN
YANG BERDAMPAK PADA KELUHAN DAN LOYALITAS PASIEN RAWAT INAP
(Studi Kasus Pada Rumah Sakit Bhayangkara Semarang)**

Nama :DOMA NOVRIETA SISHARDIATI

NIM :L2H 007 019

Abstrak

Kualitas pelayanan dalam sebuah industri jasa khususnya rumah sakit merupakan hal yang sangat penting. Tujuan penelitian ini untuk mengkategorikan atribut-atribut kualitas pelayanan yang dapat memuaskan kebutuhan pasien, mengetahui pengaruh atribut-atribut kualitas terhadap kepuasan pasien, mengetahui pengaruh kepuasan pasien terhadap keluhan pasien dan loyalitas pasien, dan mengetahui pengaruh keluhan pasien terhadap loyalitas pasien Rumah Sakit Bhayangkara Semarang. Penelitian ini mengacu pada jurnal yang disusun oleh Halu-Yuan Hu, Ching-Chan Cheng, Shao-I Chiu, dan Fu-Yuan Hong (2011). Responden pada penelitian ini adalah pasien atau keluarga pasien di ruang rawat inap kelas II Rumah Sakit Bhayangkara Semarang sebanyak 89 responden. Model Kano digunakan sebagai metode pengelompokan atribut-atribut kualitas pelayanan untuk kemudian dilihat pengaruhnya terhadap kepuasan pasien yang berdampak pada keluhan pasien dan loyalitas pasien menggunakan metode analisis SEM (*Structural Equation Modelling*) dengan bantuan *Software SmartPLS 2.0 M3*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *one-dimensional* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien, kepuasan pasien berpengaruh positif dengan loyalitas pasien, kepuasan pasien berpengaruh negatif dengan keluhan pasien, dan keluhan pasien berpengaruh negatif dengan loyalitas pasien. Sedangkan *must-be* dan *attractive* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Saran penulis terhadap pihak Rumah Sakit Bhayangkara Semarang yaitu lebih meningkatkan kinerja atribut-atribut kebutuhan pelanggan yang dikategorikan dalam *one-dimensional* dan *attractive* sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien. Selain itu pihak rumah sakit juga harus memenuhi dan mempertahankan atribut-atribut kebutuhan pelanggan yang dikategorikan dalam *must-be* karena merupakan atribut-atribut dasar dalam pelayanan rumah sakit.

Kata kunci : kualitas pelayanan, kepuasan pasien, keluhan pasien, loyalitas pasien, model Kano, SEM

Abstract

Service Quality in a service industry, especially hospitals, is very important. The purpose of this study to categorize the attributes of service quality that can satisfy the needs of patients, know the effect of the quality attributes to patient satisfaction, know the effect of patient satisfaction to patient complaints and patient loyalty, and know the effect of patient complaints to patient loyalty Bhayangkara Hospital Semarang. This study refers to a journal compiled by halu-Yuan Hu, Ching-Cheng Chan, Shao-I Chiu, Fu-Yuan and Hong (2011). Respondents in this study were patients or families of patients in inpatient room class II Bhayangkara Hospital Semarang by 95 respondents. Kano's model is used as a method of grouping attributes of service quality for later seen effect to patient satisfaction have an impact on patient complaints and loyalty of patients using the method of analysis of SEM (Structural Equation Modelling) with the help of Software SmartPLS 2.0 M3. The results of this study indicate that one-dimensional positive influence with patient satisfaction, patient satisfaction positive influence with loyalty patients, patient satisfaction negative influence with patient complaints, and patient complaints negative influence with patient loyalty. While must-be and attractive no effect on patient satisfaction. Advice authors to the Bhayangkara Hospital Semarang is further improve the performance attributes of customer needs that categorized in one-dimensional and attractive so can improve patient satisfaction. In addition, the hospital must meet and maintain the attributes of customer needs that categorized in must-be because it is the basic attributes of hospital services.

Key words : *service quality, patient satisfaction, patient complaints, patient loyalty, Kano's model, SEM*