

**PENGARUH SERVICES QUALITY TERHADAP CUSTOMER  
SATISFACTION DAN DAMPAKNYA TERHADAP BEHAVIORAL  
INTENTION (STUDI KASUS PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH  
KABUPATEN BANYUMAS)**

Oleh:

Sri Murni Setyawati<sup>1)</sup>

E-mail: nunk\_pwt@yahoo.co.id

<sup>1)</sup> Universitas Jenderal Soedirman

**ABSTRACT**

*The research was conducted in Banyumas District General Hospital with the title, "The Effect of Services Quality Of Customer Satisfaction And Its Impact on Behavioral Intention" (Case Study Regional General Hospital Banyumas). Purpose of this study was to determine the effect of customer satisfaction on behavioral intention.*

*From the results of research and data analysis using SEM (Structural Equation Modelling) concluded that: Tangible positive and significant impact on customer satisfaction, higher customer satisfaction tangibles higher hospital patients Banyumas. Reliability has positive and significant impact on customer satisfaction, higher customer satisfaction higher reliability pasien Hospital Banyumas. Responsiveness has positive and significant impact on customer satisfaction, higher customer responsiveness, higher patient satisfaction Hospital Banyumas. Assurance has positive and significant impact on customer satisfaction, higher customer satisfaction assurance higher hospital patients Banyumas. Emphaty positive and significant impact on customer satisfaction, higher customer satisfaction emphaty higher hospital patients Banyumas. Customer satisfaction has positive and significant impact on behavioral intention, the higher the customer satisfaction higher behavioral intention Banyumas hospital patients.*

*Based on the conclusion, in which empathy is shown to have the greatest influence on customer satisfaction of patients, the hospital needs to examine more deeply Banyumas or redesigning the policies relation in this case is related to patient services. Judging from some aspects that are of particular concern and empathy as patient of doctors and paramedics in the face of complaints of patients / families, friendly and courteous to every patient regardless of the social status of doctors, friendly and polite in serving patients from paramedics. Therefore it is necessary if only hospitals Banyumas conduct in-depth studies in which the need for policy improvements in the management of the organization of the Hospital of the empathy to patients so as to improve patient satisfaction in hospitals medication in Banyumas. Dasamping it needs to maintain and where necessary improve patient satisfaction because these variables proved to have a significant influence on behavioral intention Banyumas hospital patients.*

**Keywords:** *Services quality, customer satisfaction, behavior intention.*

## I. PENDAHULUAN

Pembangunan kesehatan diarahkan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat serta meningkatkan mutu dan kemampuan pelayanan yang harus makin terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. Menurut Hendrick L. Blum ada beberapa hal yang perlu dilakukan untuk meningkatkan derajat kesehatan, salah satu diantaranya yang dipandang cukup penting adalah pelayanan kesehatan (Azrul Aswar, 1994). Adapun yang dimaksud dengan pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau bersama-sama dalam organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat ( Hadi Joewono, 1995 ).

Salah satu bentuk pelayanan kesehatan adalah Rumah Sakit. Rumah Sakit adalah sebuah tempat penyelenggaraan kesehatan oleh pemerintah, yayasan, atau perorangan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan ( Azrul Aswar, 1994 ).

Masyarakat sekarang cukup selektif dalam menentukan pilihan, termasuk dalam hal memilih Rumah Sakit untuk rawap inap. Banyak faktor yang dipertimbangkan dalam memilih, akan tetapi salah satu cara untuk menarik pelanggan dan memenangkan persaingan adalah dengan cara memberikan jasa pelayanan yang bermutu yang sesuai dengan keinginan pelanggan. Kepuasan atau ketidak puasan terhadap jasa pelayanan yang didapat akan memberikan pengaruh terhadap tingkat keputusan kunjungan berikutnya. (Kotler and Keller, 2010). Pasien dan keluarga akan mengulangi kunjungan bila mereka merasa puas, sebaliknya akan kecewa, marah dan sakit hati apabila merasa tidak puas. Sikap puas seseorang adalah predisposisi (keadaan mudah terpengaruh) untuk memberikan tanggapan terhadap rangsangan lingkungan yang dapat memulai atau membimbing tingkah laku orang tersebut. Sifat yang penting dari suatu sikap adalah adanya kepercayaan dalam memegang sikap tersebut dan bersifat dinamis. Sikap akan berubah bersama waktu, oleh karena itu *corporate* manajemen harus dapat mengenali sikap pelanggan sepanjang waktu sebagai salah satu cara evaluasi dan mengantisipasi perubahan yang potensial dimasa mendatang. (Suwarsono Muhamad, 2002) Maka dari itu penanganan pelanggan diperlukan kiat-kiat khusus mutu pelayanan yang dapat menarik simpati pelanggan atas dasar jasa yang dipasarkan.

Rumah Sakit Umum Daerah Banyumas merupakan suatu instansi penyedia jasa pelayanan kesehatan milik pemerintah propinsi Jawa Tengah yang memberikan pelayanan kesehatan untuk masyarakat di wilayah Kabupaten Banyumas dan beberapa kabupaten lain disekitarnya ( Purbalingga, Cilacap, Brebes dll ). Walaupun citra rumah Rumah Sakit Umum Daerah Banyumas sudah baik namun dengan banyaknya rumah sakit di wilayah Kabupaten Banyumas mendorong Rumah Sakit Umum Daerah Banyumas untuk senantiasa memperbaiki pelayanan kepada masyarakat sejalan dengan keinginan pasien sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pasien dan mempertahankan pasien/keluarga pasien agar tetap menggunakan jasa layanan Rumah Sakit Umum Daerah Banyumas apabila membutuhkan.

Perbaikan pelayanan di rumah Rumah Sakit Umum Daerah Banyumas dapat dilihat dari berbagai dimensi. Adapun untuk mengukur dimensi kualitas pelayanan jasa tersebut menurut Zeithalm, Parasuraman dan Berry (dalam Kotler and Keller, 2010) terdiri atas: keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), tenggang rasa (*empathy*), bukti fisik (*tangibility*). Untuk dapat menjamin pelayanan yang berkualitas, maka kelima dimensi kualitas jasa pelayanan tersebut harus senantiasa dipertahankan dan ditingkatkan.

Salah satu bentuk pelayanan rumah sakit adalah pelayanan rawat inap. Rumah Sakit Umum Daerah Banyumas Secara umum, tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Banyumas sudah baik, hal ini dapat dilihat dari BOR ( *Bed Occupation Ratio* ) yang pada tahun 2009 rata-rata mencapai 86,00% masih berada diatas pada standard Depkes 75 - 85%. Adapun BOR rata-rata selama selama dua tahun terakhir ( th 2009 s/d 2010 ) adalah sebagai berikut :

Tabel 1. BOR rata-rata Rumah Sakit Umum Daerah Banyumas 2009-2010)

No	Tahun	BOR rata-rata
1	2009	86,00 %
2	2010	85,70 %

Kepuasan pasien merupakan kesenjangan antara layanan yang diinginkan pasien/keluarganya terhadap Rumah Sakit Umum Daerah Banyumas dengan layanan yang diterima pasien/keluarganya selama menjalani masa perawatan di rumah sakit. Meskipun secara umum kepuasan pasien di rumah Rumah Sakit Umum Daerah Banyumas sudah baik namun ternyata masih dijumpai adanya keluhan – keluhan yang menunjukkan ketidakpuasan, hal ini dapat diketahui dengan banyaknya *short message service* ( *sms* ) berupa ”komplain”/keluhan-keluhan yang langsung dikirim ke direktur dan unsur pimpinan lainnya, seperti : pemeriksaan dokter yang tidak tepat waktu dll. Disamping itu aspek *Behavioral Intentions* pasien masih perlu dikaji untuk melihat sejauh mana kecenderungan pasien/keluarganya dalam memanfaatkan kembali jasa layanan rumah sakit apabila sewaktu – waktu membutuhkan dan adanya keinginan untuk menggunakan jasa kesehatan lain yang ditawarkan rumah sakit ( misal : rawat jalan dll ) serta keinginan untuk merekomendasikan Rumah Sakit Umum Daerah Banyumas kepada teman dan kerabat lainnya.

## PEMBAHASAN

Dari *Confirmatory factor analysis* untuk mengetahui apakah indikator yang digunakan dapat menerangkan variabel yang dibentuknya. Hasil *confirmatory* dapat dilihat dari uji *construct reliability* dan *variance extracted* sebagai berikut. Hasil CFA *tangible*=0,979, *reliability* =0,946, *responsiveness* =0,966 *assurance*= 0,961 *Emphaty* = 0,938, *Customer Satisfaction*= 0,970 dan *Intention Behavioral*= 0,910, nilai CFA tersebut lebih besar dari nilai acuannya yaitu 0.70, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa konstruk-konstruk laten yang digunakan dalam penelitian ini benar-benar *reliable*. Hasil VE *tangible*=0,887, *reliability* =0,779, *responsiveness* =0,824 *assurance*= 0,833 *Emphaty* = 0,790, *Customer Satisfaction*= 0,890 dan *Intention Behavioral*= 0.771,. Nilai VE tersebut lebih besar dari nilai acuannya yaitu 0.50, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa konstruk-konstruk laten yang digunakan dalam penelitian ini benar-benar *reliable*

Menurut Hair *et al.*, (1998), dalam Ferdinand (2005), SEM terutama bila diestimasi dengan menggunakan *maximum likelihood estimation*, mensyaratkan sebaiknya dipenuhi asumsi normalitas. Nilai statistik yang dapat digunakan untuk menguji normalitas adalah dengan membandingkan *z-value*, dengan nilai kritis  $\pm 2.58$ , pada *probability level* 0,01. Pada penelitian ini semua data yang digunakan telah memenuhi asumsi normalitas karena nilai CR untuk *skew* dan *kurtosis* semuanya lebih kecil dari  $\pm 2.58$ . Hal ini berarti semua data memenuhi asumsi normalitas pada tingkat  $\alpha = 0.01$ .

Dengan menggunakan dasar bahwa observasi-observasi yang mempunyai *z-score*  $\geq 3.00$  akan dikategorikan sebagai *outliers*, diketahui bahwa pada data yang digunakan ini adalah bebas dari *univariate outliers*, karena tidak ada variabel yang mempunyai nilai *z-score*  $\geq 3.00$ .

Evaluasi terhadap *multivariate outliers* dapat dilihat dari jarak *mahalanobis* (*the mahalonobis distance*) untuk tiap-tiap variabel yaitu menunjukkan jarak sebuah variabel dari rata-rata semua variabel dalam sebuah ruang *multidimensional* (Norusis, 1994; Tabacnick & Fidell, 1996, dalam Ferdinand, 2005. p 147).

Perhitungan jarak *mahalanobis* didasarkan pada nilai *Chi-Square* dalam tabel distribusi  $\chi^2$  pada derajat bebas sebesar 27 (jumlah variabel ) pada tingkat  $p < 0.001$  yaitu  $\chi^2$  (33 ; 0.001 = 68.8701). Oleh karena itu, data yang memiliki jarak *mahalanobis* lebih besar dari 68.8701 dianggap *multivariate outliers*. Dalam penelitian ini tidak ada *multivariate outliers*.

Untuk melihat apakah terdapat *multicollinearity* dan *singularity* dalam sebuah kombinasi variabel, maka yang perlu diamati adalah nilai dari *determinant of sample covariance matrix*. Pada penelitian ini, nilai determinannya adalah 0.002491 angka tersebut lebih besar dari nol sehingga data dalam penelitian ini dapat digunakan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak ada *multicollinearity* dan *singularity*, dengan demikian data dalam penelitian ini layak digunakan.

Setelah model dianalisis melalui *confirmatory factor analysis* dan dapat dilihat bahwa masing-masing indikator dapat mengkonfirmasi atau menjelaskan variabel laten, maka selanjutnya model yang telah dibangun berdasarkan SEM dapat dianalisis. Hasil pengolahan AMOS 16.0 adalah sebagai berikut :

Setelah model dianalisis melalui *confirmatory factor analysis* dan dapat dilihat bahwa masing-masing indikator dapat didefinisikan kontruk laten, maka sebuah *full model SEM* dapat dianalisis. Hasil pengolahan AMOS 16.00 adalah sebagai berikut :

## KESIMPULAN

Kesimpulan penelitian ini adalah :

1. *Tangible* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction*, semakin tinggi *tangibles* semakin tinggi *customer satisfaction* pasien RSUD Banyumas.
2. *Reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction*, semakin tinggi *reliability* semakin tinggi *customer satisfaction* pasien RSUD Banyumas.
3. *Responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction*, semakin tinggi *responsiveness* semakin tinggi *customer satisfaction* pasien RSUD Banyumas.
4. *Assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction*, semakin tinggi *assurance* semakin tinggi *customer satisfaction* pasien RSUD Banyumas.
5. *Emphaty* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction*, semakin tinggi *emphaty* semakin tinggi *customer satisfaction* pasien RSUD Banyumas.
6. *Customer satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention*, semakin tinggi *customer satisfaction* semakin tinggi *behavioral intention* pasien RSUD Banyumas.

## DAFTAR PUSTAKA

Azwar Aszrul, Program Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan, Yayasan Penerbitan IDI, Jakarta 1994.

Hadi Joewono, H, Kiat agar Konsumen tidak kabur, Manajemen 1995

Ferdinand, Structural Equation Modeling, 2005.

Jill Griffin, Customer Loyalty, Menumbuhkan dan dan Mempertahankan kesetiaan Pelanggan, Erlangga, Jakarta 2003.

Kotler, P., Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol, Jakarta 1997.

Sapto, Manajemen Keperawatan di Rumah Sakit, 2000.

Supranto, J, MA, Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, Rineka Cipta, Jakarta, 1997.

Tjiptono, Total Quality Manajemen, Jogjakarta, 1997.

Supranto, J, MA, Analisis Multivariat, Jakarta, 2004.

Soewasono, B, Hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pelanggan di RSUD Cilacap, 2001.

Woodside, Frey, dan Daly, Customer Satisfaction and Behavioral intentions, 1998.

Valarie, A, Parasuraman, Berry, and Zeithalm, The Behavioral consequences of Service Quality, 1996.