

# Tingkat Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Tunai dan Jaminan Non-PERTAMINA di Unit Rawat Jalan Poliklinik Spesialis Rumah Sakit Pertamina Jaya Jakarta Tahun 2009 = The Satisfaction and Loyalty Level of Cash Non-PERTAMINA Guaranteed Customers in Outpatient Department of Specialist Clinics in Pertamina Jaya Jakarta Hospital in 2009

Maryati, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20341085&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Tingkat loyalitas pelanggan tunai dan jaminan non Pertamina di Rumah Sakit Pertamina Jaya saat ini belum diketahui tetapi data RSPJ menunjukkan adanya tingkat retensi yang masih rendah (<80%) dengan adanya angka loss pasien yang cukup tinggi lebih dari 50%. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat loyalitas pelanggan tunai dan jaminan non PERTAMINA di unit rawat jalan Rumah Sakit Pertamina Jakarta. Dalam kerangka konsep penelitian ini terdapat variabel dependen, independen dan faktor konfounding. Sebagai variabel dependen adalah loyalitas pelanggan, variabel independen adalah kepuasan pelanggan yang meliputi harapan dan persepsi responden. Tingkat kepuasan dihitung berdasarkan gap dengan metode SERVQUAL yang terdiri dari lima dimensi yaitu dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy. Hasil perhitungan, bertujuan untuk melihat diantara kelima dimensi tersebut manakah yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap loyalitas pelanggan dan mencari faktor yang menjadi konfounding terhadap hubungan kepuasan pelanggan dengan loyalitas pelanggan di unit rawat jalan poliklinik spesialis Rumah Sakit Pertamina Jaya. Metode penelitian yang dilaksanakan adalah metode kuantitatif yang menggunakan 137 orang pasien yang datang ke poliklinik spesialis Rumah Sakit Pertamina Jaya dalam masa penelitian menjadi responden secara acak. Sebelum melakukan survey terhadap responden, kuesioner terlebih dahulu di uji validitas dan reliabilitasnya, setelah didapat hasil kuesioner valid dan reliabel maka penyebaran kuesioner dilakukan. Kemudian data yang sudah diperoleh dari hasil penelitian ini selanjutnya diolah dan dianalisis dengan menggunakan metode analisa deskriptif, korelasi chi-Square dan regresi logistik. Berdasarkan hasil penggunaan SERVQUAL sebagai alat ukur kepuasan pada masing-masing dimensi, memperlihatkan adanya hubungan signifikan antara kepuasan dengan loyalitas pelanggan. Dimensi Responsiveness dan Reliability adalah variabel yang paling signifikan, sedangkan hasil uji p value, variabel Tangible (0.584), Assurance (0.620) dan Empathy (0.300) secara statistik tidak signifikan. Jarak merupakan konfounding hubungan kepuasan pelanggan dengan loyalitas pelanggan, Sedangkan waktu tempuh bukan merupakan variabel konfounding. Maka modelnya adalah sebagai berikut  $loyalitas = -4.725 + 0.456 (Tang) + 0.987 (reli) + 0.990 (Resp) + 0.293 Ass(1) + 0.598 (Emp) + 0.222 (Waktu) - 1.730 (Jantik)$ . Sebagai kesimpulan dari penelitian ini bahwa tingkat kepuasan dapat berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan tetapi tingkat loyalitas pelanggan tidak hanya dipengaruhi oleh kepuasan pelanggan saja melainkan masih ada faktor konfounding yang dapat mempengaruhi hubungan kepuasan dengan loyalitas pelanggan yaitu jarak. Oleh karena itu disarankan kepada pihak manajemen rumah sakit untuk selalu berusaha memenuhi harapan pelanggan demi tercapainya kepuasan pelanggan dan bisa menumbuhkan rasa loyalitas pelanggan terhadap rumah sakit Pertamina Jaya dimasa depan.

.....The loyalty level of cash and non-PERTAMINA guaranteed customers in Pertamina Jaya Hospital has

not been identified nowadays but its data shows that there is low retention level (<80%) with high loss value more than 50%. This research intended to find out the loyalty level of cash and non-PERTAMINA guaranteed customers in outpatient department in Pertamina Hospital Jakarta. There are dependent and independent variabel and also confounding factor within its conceptual construction of this research. The loyalty of customer as the dependent variable, the independent variable is the customers' satisfaction focused in the respondents' expectation and perception. The level of satisfaction is counted based on the gap with SERVQUAL method which consists of five dimensions namely tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy. The result of this research is to identify which one is the most dominant among those five dimensions towards customers' loyalty and to find out the confounding factor towards the relation between the customers' satisfaction and customers' loyalty in outpatient department of specialist clinics in Pertamina Jaya Hospital. This is a quantitative study which involved. 137 patients in Pertamina Jaya Hospital, specialists polyclinic. The respondents were taken randomly. Before doing the survey, the questioannaire had been tested. After getting the validity and reliability, the questionnaires were distributed. Then, the data was processed and analyzed by using descriptive analysis, chi-square correlation and logistic retention. SERVQUAL showed there's a significant relation between customer's satisfaction and loyalty, especially from responsiveness and reliability dimensions. They are the most significant. Meanwhile, p value shows Tangible (0.584), assurance (0.620) and empathy (0.300). They statistically show insignificant value, though they are also important in seeing the satisfaction and loyalty. While distance is a confoding, time isn't. It makes the model : Loyalty  $-4.725 + 0.456 (\text{Tang}) + 0.987 (\text{Reli}) + 0.990 (\text{Resp}) + 0.293 \text{ ass} (1) + 0.598 (\text{Ernp}) + 0.222 (\text{Time}) - 1.730 (\text{distance})$ . As a conclusion, satisfaction can influence customer's loyalty, though it's not the only reason. There's a confoding reason, which is distance. That's why, it is recommended to hospital management to always fulfill customer's satisfaction and finally grow the loyalty to the hospital.