

Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi terhadap Tingkat Kepuasan dan Loyalitas Pasien di Klinik Gigi Pekanbaru

Desi Zainul Akmal^a, Helwen Heri^{a,*}, Agus Seswandi^a

^a Magister Manajemen, Pascasarjana, Universitas Lancang Kuning, Indonesia.

ABSTRAK

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai seberapa bagus layanan yang diberikan oleh klinik dibandingkan dengan harapan pasien. Pasien yang merasakan pelayanan yang baik dari suatu klinik akan berdampak pada kepuasan pasien dan meningkatkan keinginan untuk berobat kembali. Tujuan penulisan adalah untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan gigi berpengaruh terhadap kepuasan pasien di klinik gigi Pekanbaru, untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan gigi berpengaruh terhadap loyalitas pasien di klinik gigi Pekanbaru, untuk mengetahui apakah kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien di klinik gigi Pekanbaru, untuk mengetahui apakah kepuasan pasien memediasi pengaruh kualitas pelayanan gigi terhadap loyalitas pasien di klinik gigi Pekanbaru. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dimana data diambil menggunakan kuesioner, observasi dan studi pustaka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dari klinik gigi yang diteliti, pasien merasa aman dan nyaman saat berada di klinik namun pegawai belum sepenuhnya memberikan kwitansi saat dikasir. Kepuasan pasien menyimpulkan bahwa pasien yang berkunjung ke klinik gigi yang diteliti belum mendapat pendekatan secara emosional, kepuasan pasien terhadap kinerja dokter dan psikologi untuk pasien anak. Pada hasil penelitian loyalitas pasien bahwa tidak semua pasien yang memiliki kebiasaan untuk menggunakan jasa tersebut dan melakukan kontrol sekali 6 bulan.

ARTIKEL HISTORI

Received 15 Agustus 2022
Revised 25 Agustus 2022
Accepted 31 Agustus 2022

KATA KUNCI

Kualitas Pelayanan,
Kepuasan Pasien,
Loyalitas Pasien, dan
Klinik Gigi

Pendahuluan

Industri jasa yang ada didunia bermacam-macam, diantaranya dalam bidang kesehatan, bidang pendidikan, bidang telekomunikasi, bidang keuangan dan bidang transportasi. Bidang kesehatan merupakan sektor pelayanan utama diberbagai negara karena memegang peranan penting dalam menjaga dan meningkatkan kesehatan masyarakat untuk mencapai tujuan suatu negara. Saat ini industri jasa dibidang kesehatan merupakan salah satu peluang bisnis yang menjanjikan dengan tingginya kompetisi yang ada dan pertumbuhan yang cepat.

Dunia kesehatan saat ini merupakan salah satu peluang bisnis yang cukup baik. Hal ini terbukti dengan semakin banyaknya rumah sakit atau klinik swasta yang berdiri. Di Indonesia juga telah berdiri beberapa rumah sakit bertaraf internasional. Rumah sakit baik swasta maupun milik pemerintah berusaha menjaring pasien sebanyak-banyaknya dengan meningkatkan pelayanannya.

* CORRESPONDING AUTHOR. Email: helwenheri@unilak.ac.id.

Pasien memegang peran yang sangat penting dalam sukses atau gagalnya suatu klinik atau layanan kesehatan. Pandangan pasien akan suatu jasa yang diberikan memegang peran yang sangat signifikan sehingga dalam usaha menyampaikan kualitas layanan yang super kepada pasien, pengelola klinik perlu memiliki strategi kunci untuk bertahan dalam lingkungan yang kompetitif.

Menurut Tjiptono (2010) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa ada faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu: Jasa yang diharapkan dan jasa yang dirasakan/dipersepsikan. Apabila jasa yang dirasakan sesuai dengan jasa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan tersebut akan dipersepsikan baik atau positif. Jika jasa yang dipersepsikan melebihi jasa yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Demikian juga sebaliknya apabila jasa yang dipersepsikan lebih jelek dibandingkan dengan jasa yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan negatif atau buruk. Maka baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan konsumen secara konsisten.

Press (2002) mendefinisikan bahwa kepuasan pasien adalah sesuainya harapan pasien dengan perlakuan yang diterimanya selama dalam perawatan. Sedangkan Krowinski & Steiber (1996) mendefinisikan kepuasan pasien adalah evaluasi yang positif dari dimensi pelayanan yang spesifik dan didasari pada harapan pasien dan pelayanan yang diberikan.

Menurut Pratama Kesuma Tanudjaya (2014) service quality tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keinginan pasien untuk berobat kembali. Artinya, walaupun klinik gigi menyediakan layanan yang berkualitas masih belum menimbulkan keinginan pasien untuk berobat kembali. Berdasarkan hasil penelitian dan perhitungan, didapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan klinik gigi yang baik memiliki pengaruh yang kurang signifikan terhadap keinginan pasien untuk berobat kembali. Hal ini dapat disebabkan karena keinginan pasien untuk berobat kembali tidak hanya dipengaruhi oleh pelayanan baik yang diberikan, tetapi membutuhkan suatu proses yang cukup lama. Seorang pasien akan datang untuk berobat kembali apabila pasien tersebut telah loyal terhadap suatu klinik gigi. Loyalitas pasien terhadap suatu klinik gigi akan terbentuk apabila pasien tersebut puas terhadap suatu layanan dan kemudian ia menjadi percaya terhadap klinik gigi dan layanan perawatan yang diberikan dokter gigi dalam klinik tersebut. Pada penelitian yang telah ada, juga menyatakan bahwa kualitas yang baik tidak serta merta menimbulkan keinginan untuk berobat kembali karena untuk menciptakan hubungan jangka panjang dan menguntungkan antara penyedia jasa dan konsumen, dibutuhkan tidak hanya peningkatan kualitas yang terus menerus, melainkan juga penetapan harga yang pantas. Berdasarkan hasil penelitian dan perhitungan, didapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan klinik gigi yang baik memiliki pengaruh yang kurang signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini dapat disebabkan karena kepuasan pasien di Indonesia tidak hanya dipengaruhi oleh pelayanan baik yang diberikan oleh klinik gigi tetapi juga dipengaruhi oleh sensitivitas konsumen terhadap harga yang diberikan oleh suatu klinik gigi (Hanif dkk., 2010). Pasien akan merasa lebih puas apabila masalah gigi yang dikeluhkan dapat diatasi dan pasien tidak mengeluarkan biaya yang besar. Pasien merasa ada banyak klinik gigi yang ada sekarang ini, dan pasien merasa klinik-klinik yang ada dapat mengatasi masalah gigi yang

mereka derita. Sehingga pasien merasa tidak perlu memilih suatu klinik yang mahal untuk mengatasi masalah kesehatan gigi. Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien salah satunya adalah faktor harga. Harga adalah aspek yang penting, namun yang terpenting adalah kualitas pelayanan guna mencapai kepuasan pasien. Meskipun demikian, elemen ini mempengaruhi pasien dari segi biaya yang dikeluarkan, biasanya semakin mahal harga perawatan maka pasien mempunyai harapan yang lebih besar.

Makna dari kepuasan pasien sebenarnya pada hakekatnya sama dengan kepuasan pelanggan, karena sama-sama dalam usaha memberikan rasa kepuasan kepada konsumen. Kottler (1994) menyatakan bahwa pengertian kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, kepuasan pelanggan akan timbul apabila hasil (outcome) memenuhi harapan pembeli. Kepuasan pelanggan didefinisikan oleh Kotler sebagai perasaan senang atau kecewa seorang pelanggan yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Di Indonesia, dunia kesehatan mengalami perkembangan yang sangat signifikan dan memiliki prospek yang cukup bagus. Kondisi seperti ini membuat persaingan menjadi semakin kompetitif. Oleh karena itu setiap perusahaan yang bergerak dalam industri jasa kesehatan harus mampu menggunakan berbagai cara agar dapat menarik pelanggan melalui kualitas pelayanannya.

Afni Amalia dkk (2017) penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati, dan kehandalan terhadap kepuasan pasien BPJS Kesehatan rawat jalan pada Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad di Kota Pekanbaru. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah 10 poliklinik tertinggi pasien BPJS Kesehatan rawat jalan RSUD Arifin Achmad Kota Pekanbaru pada 2016 yang berjumlah 83.711 orang, sedangkan yang menjadi sampel berjumlah 100 responden dengan metode pengambilan sampel yang digunakan adalah accidental sampling. Metode statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis penelitian adalah regresi berganda dengan menggunakan SPSS 21. Hasil penelitian secara parsial menunjukkan bahwa variabel jaminan, bukti fisik, dan kehandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, tetapi variabel daya tanggap dan empati tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Berbeda secara simultan, yang menunjukkan bahwa daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati, dan kehandalan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Besarnya pengaruh adjusted R² dari daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati, dan kehandalan terhadap kepuasan pasien sebesar 61,2%, sedangkan sisanya 38,8% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model yang belum termasuk dalam penelitian ini.

Menurut Parasuraman et al (1988) mengidentifikasi lima dimensi yang digunakan konsumen dalam mengevaluasi kualitas layanan, antara lain adalah: (1) daya tanggap (responsiveness) suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan layanan yang cepat dan tepat kepada konsumen, (2) jaminan (assurance) adalah pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para konsumen kepada perusahaan, (3) bukti fisik (tangibles) adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal, (4) empati (emphaty) dengan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para konsumen dengan berupaya memahami keinginan konsumen, dan (5) kehandalan (reliability)

yaitu kemampuan suatu perusahaan untuk memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

Menurut Afifa Nur Chabibah (2018) kualitas fungsional dokter secara keseluruhan aspek (competence, assurance, dan empathy) telah berada pada posisi yang diinginkan sehingga perlu dipertahankan mutunya. Hanya terdapat 3 aspek pada kualitas fungsional perawat yang telah berada pada posisi yang diharapkan yaitu assurance (kesopanan tutur bahasa dan sikap menghormati pasien) dan empathy (sikap perawat memperhatikan pasien berbicara). Kualitas fungsional perawat secara umum masih harus ditingkatkan mutu pelayanannya serta diinformasikan ke pelanggan terutama pada aspek competence, assurance (penerapan 3S dan keramahan perawat), serta empathy (ketenangan perawat dalam menjawab pasien).

Peningkatan competence perawat dapat dilakukan dengan memberikan pelatihan dan peningkatan keterampilan guna meningkatkan komitmen dalam menciptakan iklim pelayanan yang memuaskan. Meningkatkan penerapan 3S pada perawat dengan memasukkan aspek 3S kedalam SOP pelayanan di Poli Gigi dan Mulut serta mengsosialisasikan pembaharuan SOP. Sesama staf dalam poli Gigi dan Mulut juga dapat saling mengingatkan untuk menerapkan 3S sesuai dengan nilai yang terdapat di RSUD Dr. R. Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro, yaitu keramahan. Peningkatan empati perawat dapat dilakukan dengan lebih meningkatkan perhatian saat pasien menyampaikan keluhan dan memberikan tanggapan atau umpan balik kepada pelanggan dengan tidak tergesa-gesa dan memberikan pasien waktu lebih banyak untuk menjelaskan keadaannya maupun pertanyaannya.

Secara umum kualitas pelayanan klinik dokter gigi di area Pekanbaru masih banyak kekurangan, ada beberapa klinik gigi yang memberikan informasi bahwa masih banyak pasien yang kurang puas untuk berobat karena dari kualitas pelayanannya yang kurang ramah serta pengambilan data yang kurang canggih, ada sebagian klinik gigi yang masih melakukan pendaftaran secara manual, hal ini dapat mengganggu kelancaran kinerja pada klinik gigi.

Tinjauan Pustaka

Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler dalam Fahrozy (2017) kualitas pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi. Bagi perusahaan yang bergerak di sektor jasa, pemberian pelayanan yang berkualitas pada pelanggan merupakan hal mutlak yang harus dilakukan apabila perusahaan ingin mencapai keberhasilan. Sedangkan menurut Pohan dalam Eninurkhatun, Suryoputro and Fatmasari (2017) kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam pemanfaatan layanan kesehatan. Penilaian terhadap kualitas pelayanan yang baik tidak terbatas pada kesembuhan penyakit secara fisik, tetapi juga terhadap sikap, pengetahuan dan ketrampilan petugas dalam memberikan pelayanan, komunikasi, informasi, sopan santun, tepat waktu, tanggap dan tersedianya sarana serta lingkungan fisik yang memadai.

Pelayanan menurut Kasmir adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan dan juga pimpinan.

Pelayanan dan pemberian dukungan kepada pelanggan menurut Arnistead dan Clark adalah kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugasnya yaitu memberikan layanan dan dukungan dengan penuh komitmen serta kemampuan memecahkan masalah pada saat pemberian layanan itu berlangsung.

American National Standards Institute (ANSI) dan American Society for Quality (ASQ) berpendapat bahwa kualitas adalah totalitas dari setiap fitur dan karakteristik dari suatu jasa yang mengandalkan pada tiap-tiap kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan konsumen. Kualitas layanan dapat dijelaskan sebagai konsepsi multidimensional yang dibangun melalui evaluasi terhadap konstruksi dari sejumlah atribut yang terkait dengan jasa.

Kepuasan

Kata Kepuasan (satisfaction) berasal dari bahasa latin “satis”, yang artinya cukup baik, memadai dan “facio” yang artinya melakukan atau membuat. Jadi kepuasan bias diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” (Tjiptono and Chandra, 2005).

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja atau hasil suatu produk atau jasa dan harapan-harapan (Kotler, 2007). Kepuasan pasien bergantung pada kualitas pelayanan.

Pelayanan adalah semua upaya yang dilakukan karyawan untuk memenuhi keinginan pelanggannya dengan jasa yang akan diberikan. Suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien, ditentukan oleh kenyataan apakah jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien, dengan menggunakan persepsi pasien tentang pelayanan yang diterima (memuaskan atau mengecewakan, juga termasuk lamanya waktu pelayanan). Kepuasan dimulai dari penerimaan terhadap pasien dari pertama kali datang sampai pasien meninggalkan rumah sakit (Supriyanto and Ernawati, 2010).

Dimensi kualitas pelayanan kesehatan, yaitu lingkungan fisik, lingkungan ramah pelanggan, daya tanggap, komunikasi, dan privasi dan keamanan diuji untuk berhubungan dengan loyalitas pasien jika kepuasan pasien memediasi hubungan mereka. Kepuasan pasien juga berdampak pada tingkat konsistensi pasien dengan nasihat dan tuntutan dokter. Dengan cara ini, kepuasan sangat mempengaruhi hasil dari praktek pengobatan. Dengan demikian, evaluasi kepuasan pasien telah berubah menjadi bagian tak terpisahkan dari asosiasi kesehatan. Kepuasan pasien berfungsi sebagai media antara kualitas layanan dan niat perilaku. Cronin dan Taylor (1992) dan Dick dan Basu (1994) menyelidiki bahwa kepuasan pembeli adalah salah satu dari beberapa alasan untuk pengembangan loyalitas klien. Selain itu, Caruana (2002) menyimpulkan dalam ulasanya bahwa hubungan antara kualitas layanan dan loyalitas dimediasi oleh kepuasan pasien.

Loyalitas Pasien

Menurut Hermawan Kartajaya (2004), pengertian loyalitas adalah suatu manifestasi dari kebutuhan fundamental manusia untuk memiliki, mendukung, merasa aman, membangun keterikatan, dan menciptakan keterikatan emosional.

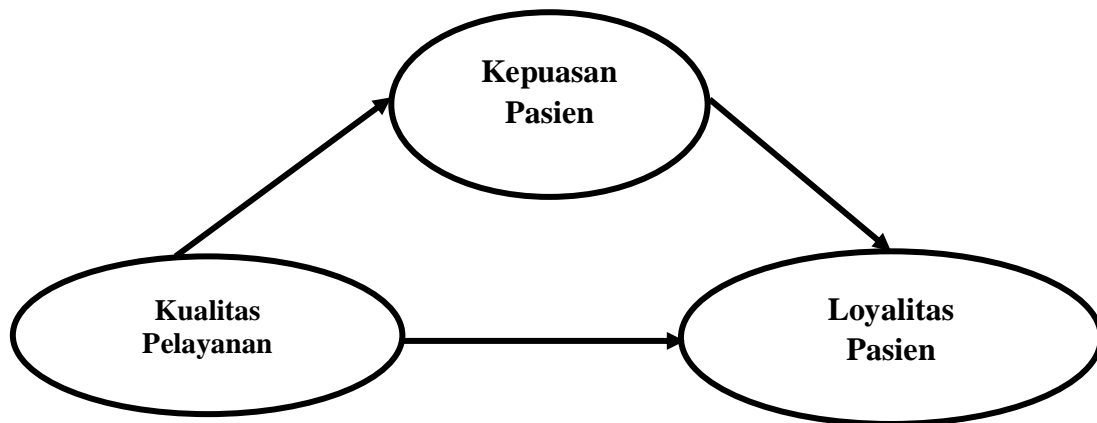
Secara etimologis, istilah “loyalitas” (loyal) diadaptasi dari bahasa Prancis yaitu “Loial” yang artinya mutu dari sikap setia. Loyalitas merupakan sesuatu yang berhubungan dengan

emosional manusia, sehingga untuk mendapatkan kesetiaan seseorang maka kita harus dapat mempengaruhi sisi emosional orang tersebut. Menurut Kotler dan Keller (2009), arti loyalitas adalah komitmen yang dipegang secara mendalam untuk membeli atau mendukung kembali produk atau jasa yang disukai di masa depan meski pengaruh situasi dan usaha pemasaran berpotensi menyebabkan pelanggan beralih.

Penggunaan istilah loyalitas umumnya digunakan di bidang, bisnis dan juga keorganisasian. Di bidang pemasaran dan bisnis, pengertian loyalitas adalah kemauan pelanggan atau konsumen untuk terus membeli dan menggunakan produk suatu perusahaan dalam jangka panjang. Sedangkan dalam bidang keorganisasian, loyalitas adalah kesetiaan seseorang terhadap organisasi tempat ia bekerja dengan mencurahkan kemampuan dan waktu yang dimilikinya.

Loyalitas merupakan istilah kuno yang secara tradisional telah digunakan untuk melukiskan kesetiaan dan pengabdian antusias kepada negara, cita-cita atau individu. Dalam konteks bisnis, istilah ini digunakan untuk melukiskan kesediaan pelanggan untuk terus berlangganan pada sebuah perusahaan dalam jangka panjang, dengan membeli dan menggunakan barang dan jasanya secara berulang-ulang dan lebih baik lagi secara eksklusif dan dengan sukarela merekomendasikan produk perusahaan tersebut kepada teman-teman dan rekan-rekannya.

Kerangka Penelitian



Gambar 1. Kerangka Penelitian

Metode

Descriptive dan Explanatory Survey

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Variabel dependent (terikat) terdiri dari kualitas pelayanan dokter gigi pada klinik gigi sedangkan variabel independent (bebas) yaitu kepuasan pasien dan loyalitas terhadap hasil kerja dokter gigi pada klinik gigi.

Menurut Sugiyono, metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara acak,

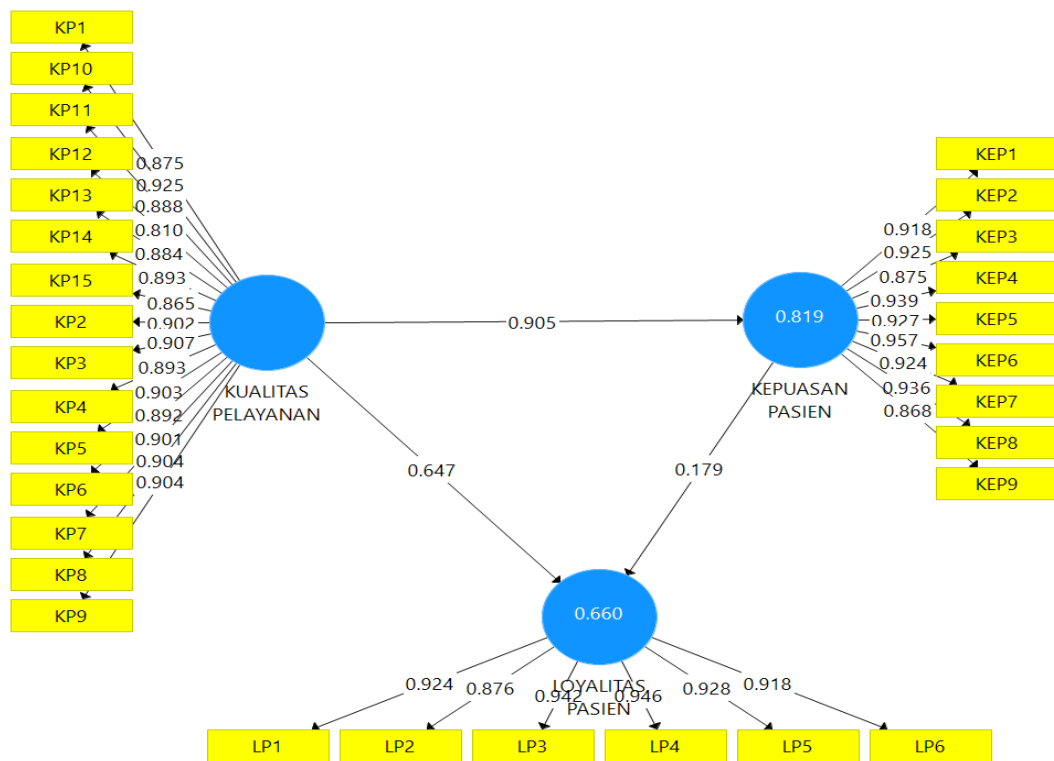
pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Analisis statistic deskriptif menampilkan data hasil penelitian dalam bentuk rerata skor. Analisis inferensial menggunakan Teknik analisis PLS-SEM (Partial Least Squares – Structural Equation Modeling) dengan menggunakan perangkat lunak SmartPLS 3.2.4.

Penelitian ini menggunakan model kausalitas atau hubungan pengaruh. Dengan demikian, untuk menguji hipotesis yang diajukan digunakan teknik analisis Partial Least Square – Structural Equation Modeling (PLS-SEM) yang dioperasikan melalui program SmartPLS 3.2.4.

Hasil dan Pembahasan

Analisis PLS



Gambar 2. Diagram Jalur

Hasil Pengujian Signifikansi

Tabel 1. Hasil Pengujian Signifikansi

	Sampel Asli (O)	Rata-rata Sampel (M)	Standar Deviasi (STDEV)	T Statistik (O/STDEV)	P Values
Kepuasan Pasien ->	0,179	0,207	0,152	1,178	0,239
Loyalitas Pasien	0,905	0,906	0,040	22,778	0,000
Kualitas Pelayanan -> Kepuasan Pasien	0,647	0,620	0,151	4,280	0,000

Catatan. Data Olahan 2022

Pada tabel 1 bahwa hasil perhitungan menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai probabilitas sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 dan nilai thitung 22,778 lebih besar dari 1,96 dengan koefisien jalur sebesar 0,905 yang artinya kepuasan pasien dapat dipengaruhi secara langsung oleh kualitas pelayanan sebesar 0,905 atau 90,5 % dan arah hubungannya positif, artinya ketika kualitas pelayanan naik maka kepuasan pasien semakin baik.

1. Jadi hipotesis 1 yang menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh langsung terhadap kepuasan pasien dapat diterima. Hasil analisis kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien yang ditunjukkan dengan nilai probabilitas sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 dan nilai thitung 4,280 lebih besar dari 1,96 dengan koefisien jalur sebesar 0,647 yang artinya loyalitas pasien dapat dipengaruhi langsung oleh kualitas pelayanan sebesar 0,647 atau 64,7% dan arah hubungannya positif, artinya ketika kualitas pelayanan naik maka loyalitas pasien juga naik atau berkualitas.
2. Jadi hipotesis 2 yang menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh langsung terhadap loyalitas pasien dapat diterima. Kepuasan pasien tidak berpengaruh terhadap loyalitas pasien yang ditunjukkan oleh nilai probabilitas sebesar 0,239 yang lebih besar dari 0,05 dan nilai thitung 1,178 lebih kecil dari 1,96 dengan koefisien sebesar 0,179 yang artinya kepuasan pasien tidak dapat dipengaruhi secara langsung oleh loyalitas pasien.
3. Jadi hipotesis 3 yang menyatakan kepuasan pasien berpengaruh langsung terhadap loyalitas pasien ditolak.
4. Pada kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien melalui loyalitas pasien, menunjukkan bahwa adanya pengaruh negatif. Dengan nilai koefisien 0,162 atau sebesar 16,2 %. Artinya kualitas pelayanan tidak berpengaruh langsung terhadap kepuasan pasien melalui loyalitas pasien. Dengan demikian hipotesis 4 yang menyatakan kepuasan pasien mampu memediasi kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien ditolak.

Hasil Pengujian Tidak Langsung

Tabel 2. Hasil Pengujian Tidak Langsung

	Sampel Asli (O)	Rata-rata Sampel (M)	Standar Deviasi (STDEV)	T Statistik (O/STDEV)	P Values
Kualitas Pelayanan -> Kepuasan Pasien -> Loyalitas Pasien	0,162	0,190	0,143	1,128	0,260

Catatan. Data Olahan 2022

Pembahasan penelitian bertujuan untuk memberikan gambaran dan hasil yang diperoleh dari penelitian ini:

Menurut Kotler dalam Fahrozy (2017) kualitas pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi. Bagi perusahaan

yang bergerak di sektor jasa, pemberian pelayanan yang berkualitas pada pelanggan merupakan hal mutlak yang harus dilakukan apabila perusahaan ingin mencapai keberhasilan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan 10 klinik gigi di Pekanbaru sudah sangat baik dan memuaskan. Karena kualitas pelayanan yang dimiliki 10 klinik gigi di Pekanbaru menjadi acuan tiap pasien untuk menggunakan kembali produk jasa atau tidak.

Jika kualitas pelayanan itu baik maka akan timbul kepuasan pada benak dan pasien pun akan kembali menggunakan jasa tersebut. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa Kualitas pelayanan merupakan faktor penting yang mempengaruhi pasien sebelum melakukan tindakan pengobatan. Hasil penelitian ini juga didukung atau sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien sesuai dengan penelitian yang diteliti.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja atau hasil suatu produk atau jasa dan harapan-harapan. Hasil penelitian secara keseluruhan menunjukkan bahwa dari 100 responden yang berkunjung ke 10 klinik gigi di Pekanbaru mengaku puas dengan pelayanan yang diberikan oleh 10 klinik gigi. Ini disebabkan karena dokter dan perawat memiliki kemampuan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti langsung dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan responden.

Loyalitas adalah suatu manifestasi dari kebutuhan fundamental manusia untuk memiliki, mendukung, merasa aman, membangun keterikatan, dan menciptakan keterikatan emosional. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 100 responden yang berkunjung ke 10 klinik gigi di Pekanbaru sudah baik dan memuaskan. Karena dari kualitas pelayanan dari klinik gigi tersebut yang membuat pasien puas sehingga meningkatkan loyalitas dari pasien itu sendiri untuk kembali ke klinik gigi tersebut. Karena semakin tinggi kepuasan pasien maka semakin tinggi pula tingkat loyalitas pasien kepada klinik gigi tersebut.

Kesimpulan

Dari hasil penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa:

- a. Kualitas pelayanan gigi terhadap kepuasan pasien di klinik gigi Pekanbaru sangat berpengaruh. Hal ini disebabkan bahwa kualitas pelayanan oleh klinik diberikan dengan baik, maka pasien yang berkunjung akan merasa puas dengan hasil pelayanan yang diberikan.
- b. Kualitas pelayanan gigi terhadap loyalitas pasien di klinik gigi Pekanbaru sudah sangat berpengaruh. Hal ini dikarenakan bahwa kualitas pelayanan menentukan apakah pasien yang berkunjung ke klinik akan loyal dan merekomendasikan kepada orang ramai atau tidak.
- c. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien di klinik gigi Pekanbaru belum berpengaruh. Hal ini dikarenakan jika pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan klinik, belum tentu pasien akan loyal dan datang kembali untuk menggunakan jasa tersebut.

- d. Kepuasan pasien memediasi kualitas pelayanan gigi terhadap loyalitas pasien klinik gigi Pekanbaru belum berpengaruh. Dikarenakan loyalitas pasien terhadap suatu klinik gigi tidak terbentuk dalam waktu singkat atau satu kunjungan perawatan gigi saja. Loyalitas pasien terhadap suatu klinik gigi dapat terbentuk melalui pengalaman positif dan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan selama ini.

Referensi

- Afifa Nur Chabibah (2018) Kualitas Fungsional Dan Kepuasan Pasien Terhadap Perawat Dan Dokter Gigi Di Rumah Sakit. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia* Volume 6 No 2 July-December 2018 Published by Universitas Airlangga
- Afni Amalia dkk (2017) Daya Tanggap, Jaminan, Bukti Fisik, Empati, Kehandalan, Dan Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, Volume 14, Nomor 3, Juli 2017: 356-363
- Aini Fadhila Nurul dan Diansyah (2018). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas dengan kepuasan pasien sebagai variabel intervening di klinik syifa medical center. *Jurnal Media Studi Ekonomi*. Vol. 21 No. 1
- Eka Putra I Putu Agus dkk (2016). Tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan di poliklinik gigi puskesmas sukawati II tahun 2015. *Jurnal Kesehatan Gigi*, Vol. 4, No. 2
- International Research Journal of Finance and Economics ISSN 1450-2887 Issue 60 (2010) © EuroJournals Publishing, Inc. 2010 <http://www.eurojournals.com/finance.htm>
- Kusnadi, E. W., Abdillah, M. R., & Rahmat, A. (2022). Prediktor Kepuasan Kerja Perawat di RSUD Kabupaten Kepulauan Meranti: Sebuah Pengujian Goal-Setting Theory. *Jurnal Daya Saing*, 8(2), 214-223.
- Lely Suratri Made Ayu dkk (2018). Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan pasien rawat jalan rumah sakit di 7 provinsi di Indonesia. *Buletin Penelitian Kesehatan*. Vol. 46, No.4
- Maghfirah Hariyanti Syamsul Bahri, Gunawan Bata Ilyas, Ikhsan Kadi, Ni Made Diah Pusparini Pendet, Saidna Zulfiqar Bin Tahir, M Chairul Basrun Umanailo, Rosita Umanailo (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Profesionalisme Terhadap Pasien Loyalitas Melalui Citra Rumah Sakit (Studi di Makassar Happy Hospital). *Prosiding Konferensi Internasional Tahunan ke-11 tentang Teknik Industri dan Manajemen Operasi Singapura*. 7473
- Muzammil Hanif, Sehrish Hafeez and Adnan Riaz (2010) Factors Affecting Customer Satisfaction.
- Pratama Kesuma Tanudjaya (2014). Pengaruh Pelayanan Klinik Gigi Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Pasien Sehingga Meningkatkan Keinginan Untuk Berobat Kembali. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa*. 42-49
- Sandra, W., & Rahmat, A. (2019). Pengaruh Budaya Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Sikap Sebagai Intervening (Studi Kasus Di PT. Telkom Witel Ridar). *Jurnal Manajemen dan Bisnis Terapan*, 1(2), 97-107.
- Sarah Ladytama, J. Sugiarto, Sudiro (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut terhadap Kepuasan Pasien di Poliklinik Gigi RSI Sultan Agung Semarang. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*. Vol. 6. 151-152
- Sri Astuti (2020) Tesis Pengaruh Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Sentosa Baru Kota Medan. Institut Kesehatan Helvetia Medan
- Stefanus G. Manuhuwa (2020). "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Tk Iii Prof Dr. J.A Latumen Ambon". Fakultas Kesehatan Masyarakat. Program Pascasarjana. Universitas Hasanuddin. Makassar
- Supartiningsih, Solichah (2017). Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, 6 (1): 9-15
- Takdir Fatimah, Syahab Alam Malik, Asma Shabbir (2017). Kualitas pelayanan kesehatan rumah sakit, kepuasan pasien dan kesetiaan. *Jurnal Internasional Manajemen Kualitas & Keandalan*. Vol. 30. 1198-1199
- Yulia Mitra dkk (2014). Analisis tingkat kepuasan pasien atas kualitas pelayanan poli gigi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad Pekanbaru. *JOM FEKON*, Vol. 1, No. 2