

Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Medical Check Up Melalui Ketepatan Hasil Pemeriksaan

Ocky Minandar Christhama¹, Andry², Ratna Indra³

¹ Jakarta Magister Administrasi Rumah Sakit, Universitas Esa Unggul, Jakarta

² Jakarta Magister Administrasi Rumah Sakit, Universitas Esa Unggul, Jakarta

DATA OF ARTICLE:

Received: 01 Maret 2024

Reviewed: 06 Maret 2024

Revised: 30 Maret 2024

Accepted: 2 April 2024

***CORRESPONDENCE:**

Ockymindar@gmail.com

Abstrak Kesehatan penting artinya bagi kehidupan setiap orang, karena semua aktivitas bergantung pada kondisi tubuh yang sehat. Disinilah manfaat utama dilakukannya MCU, untuk mendeteksi gangguan kesehatan sedini mungkin dan memberikan informasi yang dibutuhkan untuk pengobatan selanjutnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien MCU dengan pencapaian ketepatan hasil pemeriksaan sebagai variabel intervening di rumah sakit X. Desain penelitian ini adalah penelitian explanatory research dengan 171 pasien yang melakukan pemeriksaan MCU. Kualitas pelayanan adalah variabel independen. Ketepatan hasil pemeriksaan adalah variabel intervening dan loyalitas pasien adalah variabel dependen. Penelitian ini menggunakan kuesioner menggunakan skala likert. Pengujian analisis data menggunakan SEM PLS (Partial Least Square). Hasil penelitian menemukan ada pengaruh antara kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien MCU dengan pencapaian ketepatan hasil pemeriksaan sebagai variabel intervening. Ada pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap ketepatan hasil pemeriksaan. Ada pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien. Ada pengaruh positif dan signifikan antara ketepatan hasil pemeriksaan terhadap loyalitas pasien. Pada penelitian ini didapatkan temuan penelitian, bahwa variabel ketepatan hasil pemeriksaan adalah variabel yang dapat memediasi. Diharapkan agar RS X dapat lebih meningkatkan lagi kerapian pada bagian ruang tunggu rumah sakit.

Kata kunci : Loyalitas Pasien, Kualitas pelayanan dan Ketepatan hasil pemeriksaan

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Sikap loyalitas para pelanggan (pasien) suatu produk pelayanan jasa di rumah sakit dapat ditumbuhkan oleh para produsen jasa pelayanan (rumah sakit) dengan cara meningkatkan kualitas pelayanannya terhadap pasien tersebut, diharapkan dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit kepada pasien dan adanya ketepatan hasil pemeriksaan maka sikap loyalitas pasien terhadap pelayanan di rumah sakit akan terbentuk. Kualitas pelayanan menurut J. Supranto (2006), adalah sebuah hasil yang harus dicapai dan dilakukan dengan sebuah tindakan. Namun tindakan tersebut tidak berwujud dan mudah hilang, namun dapat dirasakan dan diingat. Dampaknya adalah konsumen dapat lebih aktif dalam proses mengkonsumsi produk dan jasa suatu perusahaan¹. Sehat menurut World Health Organization (WHO), adalah suatu keadaan yang sempurna baik fisik, mental dan sosial tidak hanya bebas dari penyakit atau kelemahan. Sedangkan Sehat menurut Undang Undang Kesehatan No 36 tahun 2009, Kesehatan adalah sehat secara fisik, mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomi.² Dalam rangka mempertahankan kesehatan yang tidak ternilai harganya, diperlukan suatu upaya pencegahan penyakit. Tindakan mendeteksi penyakit yang mungkin timbul merupakan hal yang amat penting, karena tidak semua penyakit datang dengan gejala yang jelas dan seringkali ditemukan secara tidak sengaja pada saat pemeriksaan kesehatan. Dengan menyadari hal itu, Rumah Sakit X menyelenggarakan pelayanan Medical Check Up (MCU) untuk mendeteksi dini berbagai penyakit sehingga mencegah komplikasi yang dapat ditimbulkan.

Pemeriksaan yang dilakukan oleh tenaga medis dalam hal ini dokter adalah berupa tanya jawab mengenai riwayat penyakit pasien dan keluarga (anamnesis lengkap), pemeriksaan fisik yang dimulai dari ujung rambut

sampai ujung kaki diikuti beberapa pemeriksaan penunjang yang meliputi pemeriksaan laboratorium (darah dan urin), Rontgen thoraks, Elektrokardiografi (EKG), treadmill, dan khusus untuk wanita (Paps smear, Mammografi dan Ultrasonografi payudara) serta bila dianggap perlu dapat dilakukan Ultrasonografi (USG) Abdomen, Echocardiografi, USG kandungan, Spirometri serta pemeriksaan petanda tumor/ tumor marker. Penentuan jenis tes laboratorium dan pemeriksaan diagnostik yang dipilih bervariasi. Dasar-dasar penentuan jenis tes biasanya berdasarkan prevalensi kejadian penyakit, lebih kepada penyakit- penyakit degeneratif, seperti hipertensi, stroke, penyakit jantung koroner dan penyakit kencing manis³

Rumah Sakit X adalah salah satu RS yang diresmikan oleh Menteri Kesehatan, dr. Adhitya MPH, dan telah melayani pasien sejak tahun 1990. Dengan luas tanah sebesar 13,200 m², dan gedung 9 lantai yang terletak di lokasi strategis di jantung Jakarta Utara, RS ini memberikan pelayanan 24 jam dengan senyuman. RS X pada tanggal 23 Agustus 2012 telah dinyatakan lulus Akreditasi KARS 2012 dengan kelulusan PARIPURNA yang merupakan standar yang lengkap dan menyeluruh tentang pelayanan berfokus pada pasien, manajemen RS, sasaran keselamatan dan kenyamanan pasien. RS X terus memberikan dan meningkatkan sistem pelayanan dengan penuh cinta kasih. Seiring perkembangan permintaan masyarakat, MCU RS X selalu berusaha memenuhi kebutuhan pelanggannya dengan usaha meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan ekspektasi pelanggannya. Sebagai salah satu bagian pelayanan dari perusahaan jasa, tentu saja MCU RS X juga memiliki kompetitor-kompetitor sesuai kelasnya dalam pelayanan pemeriksaan kesehatan, sehingga kualitas pelayanan, keakuratan dan ketepatan hasil pemeriksaan kesehatan adalah merupakan parameter kualitas pelayanan yang harus dicapai. Tingkat efektivitas sistem informasi data MCU akan menentukan keberhasilan penerapan sistem tersebut pada suatu rumah sakit. Sistem informasi menggunakan komputer dalam dunia kedokteran saat ini telah berkembang dengan cepat dimana seorang dokter untuk memberikan informasi mengenai hasil pemeriksaan kepada pasien semakin mudah untuk disampaikan dalam bentuk digital, maka dari itu sistem informasi yang akan dibuat ini merupakan suatu sistem informasi yang menginformasikan bagaimana menyimpan data kesehatan pasien dan membuat suatu keputusan maupun mengambil kesimpulan untuk segera diambil tindakan yang tepat. Dasar dari sistem informasi ini adalah bagaimana menyimpan data kesehatan misalnya pemeriksaan mata, telinga, hidung, mulut, spirometri, rontgen, cek darah, cek urin, dan lain lain yang dimiliki oleh seorang pasien (karyawan) kedalam komputer.

Sejak tahun 2012, aplikasi sistem informasi data MCU belum pernah dilakukan penelitian terkait dengan efektivitas sistem sehingga berpotensi menimbulkan kesenjangan informasi yang dibutuhkan untuk menunjang keberlangsungan sistem pengelolaan data dibagian MCU. MCU rumah sakit perlu ditingkatkan dan dikembangkan melalui perencanaan strategis yang unggul agar jumlah peserta MCU semakin meningkat sehingga mampu meningkatkan pendapatan Rumah Sakit. Pertumbuhan rumah sakit di Kota Jakarta yang semakin meningkat menyebabkan Rumah Sakit X menghadapi persaingan antar rumah sakit yang cukup kompetitif. Pengukuran efektivitas/kesuksesan sistem informasi secara langsung seperti pengukuran biaya-manfaat masih sulit dilakukan (Laudon dan Laudon, 2008). Kepuasan pengguna (user satisfaction) secara luas telah diakui sebagai matriks kunci indikator kesuksesan sistem informasi (DeLone dan Mclean, 2003). Konsisten dengan Gupta, et.al (2007) yang menunjukkan bahwa kepuasan pengguna merupakan variabel pengukur kesuksesan/efektivitas sumber informasi dalam hal ini berkaitan dengan sistem informasi MCU. Berdasarkan hasil survey pendahuluan yang dilakukan peneliti diketahui bahwa RS X memerlukan pembaruan sistem pengelolaan data dibagian MCU⁴. Saat ini RS X sudah menggunakan sistem komputerisasi dalam melayani data MCU pasiennya tetapi sistem ini masih menggunakan aplikasi yang sudah lama, untuk melakukan koreksi data pasien, masih dilakukan secara manual, dan print kertas yang terjadi berkali-kali. Oleh sebab itu hal ini masih dirasa kurang efisien baik dari segi waktu pengerjaannya yg menjadi lama. Masih terdapatnya masalah yang dihadapi dalam penyelenggaraan kegiatan tersebut dikarenakan belum memiliki sistem informasi MCU yang terbaru terutama oleh para dokter untuk mendukung proses entry hasil pemeriksaan pasien yang dapat mendukung kegiatan pelaporan yang lebih akurat. Pelayanan MCU yang ditawarkan oleh RS X tergolong masih kurang optimal memenuhi kebutuhan, keinginan dan permintaan konsumen. Oleh sebab itu sangat di khawatirkan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan MCU dari segi keakuratan, ketepatan dan kecepatan hasil pemeriksaan kesehatan.

Dan bila dilihat dari data rekam medik yang didapat dari RS X total jumlah pasien yang telah melakukan MCU dari tahun 2016 sampai dengan tahun 2018, pada kelompok asuransi, perusahaan, dan umum rata-rata cenderung mengalami peningkatan dari tahun ke tahunnya. Tetapi bila kita melihat dari segi perkelompok dari asuransi, perusahaan dan umum, hanya pada kelompok perusahaan yang tingkat loyalitasnya tinggi. Pada tahun 2016 untuk pasien asuransi ada sebanyak 99 orang, perusahaan ada sebanyak 1471 orang dan umum ada sebanyak 66 orang. Pada tahun 2017 untuk pasien asuransi ada sebanyak 76 orang, perusahaan ada sebanyak 2255 orang dan umum ada sebanyak 225 orang. Dan pada tahun 2018 untuk pasien asuransi ada sebanyak 227

orang, perusahaan ada sebanyak 3005 orang dan umum ada sebanyak 241 orang. Karena adanya peningkatan dari tahun ke tahun maka sudah seharusnya system informasi data MCU yang lama di RS X diganti dengan menggunakan system aplikasi yang terbaru.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien medical check up dengan pencapaian ketepatan hasil pemeriksaan sebagai variabel intervening di rumah sakit X. Sehingga dapat dilihat bahwa loyalitas tidak hanya dipengaruhi oleh kepuasan dan citra saja, namun bisa dipengaruhi oleh ketepatan hasil sebagai perwakilan citra (Kotler, 2009).

Tujuan Penelitian (Opsional)

Tujuan Penelitian yaitu untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien medical check up dengan pencapaian ketepatan hasil pemeriksaan sebagai variabel intervening di Rumah Sakit X.

Hipotesis (Opsional)

Berdasarkan uraian diatas maka disusun hipotesis sebagai berikut :

1. H1 : Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pasien medical check up dengan pencapaian ketepatan hasil pemeriksaan sebagai variabel intervening.
2. H2 : Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap pencapaian ketepatan hasil pemeriksaan medical check up.
3. H3 : Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pasien.
4. H4 : Pencapaian ketepatan hasil pemeriksaan berpengaruh terhadap loyalitas pasien medical check up.

METODE

Dalam penelitian ini, digunakan jenis penelitian kausalitas explanatory research dengan pendekatannya kuantitatif dalam bentuk pengguna kausalitas hipotesis. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebar kuisioner, dan tenaga pengumpulan data dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri. Metode pengukuran penelitian ini menggunakan pengukuran melalui metode skala likert. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang datang ke RS X pada Tahun 2018 sebanyak 670 orang. Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 171 orang. Analisis data menggunakan analisis *Structural Equation Model* (SEM) dan *Partial Least Square* (PLS). Total nilai indeks dengan menggunakan kriteria 3 kotak (*Three- box Method*).

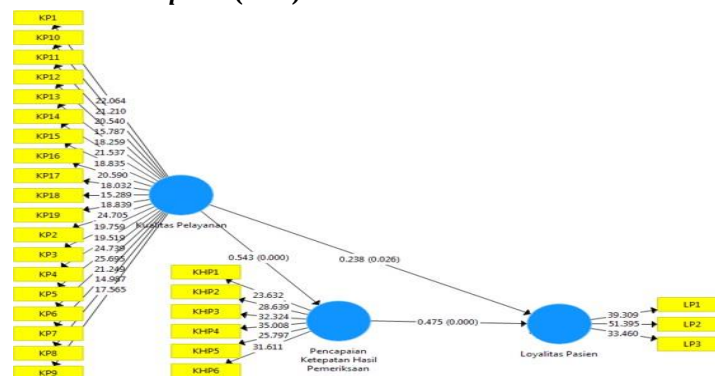
HASIL

Deskripsi Responden

Diketahui sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 53,2%, berumur >25 tahun, berpendidikan >SMA-Perguruan Tinggi sebanyak 52%, dan berpenghasilan >Rp. 3.400.000.

Analisis Hasil Penelitian Dengan SEM

a. Skema Model *Partial Least Square* (PLS)



Gambar 1. Inner Model

b. Uji Path Coefficient

Berdasarkan skema inner model yang telah ditampilkan pada gambar 1 di atas dapat dijelaskan bahwa nilai path coefficient terbesar ditunjukkan dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap ketepatan hasil pemeriksaan sebesar 0,543. Kemudian pengaruh terbesar kedua adalah ketepatan hasil pemeriksaan terhadap loyalitas pasien sebesar 0,475, lalu pengaruh terbesar ketiga adalah kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien sebesar 0,238 dan pengaruh yang paling kecil ditunjukkan oleh pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien sebesar 0,238.

Berdasarkan uraian hasil tersebut, menunjukkan bahwa keseluruhan variabel dalam model ini memiliki path coefficient dengan angka yang positif, sehingga menunjukkan arah hubungannya positif. Hal ini menunjukkan bahwa jika semakin besar nilai path coefficient pada satu variabel independen terhadap variabel dependen, maka semakin kuat pula pengaruh antar variabel independen terhadap variabel dependen tersebut.

c. Analisis Kesesuaian Seluruh Model (Goodness Of Fit)

Tabel 1 R Square

Variabel	R Square
Loyalitas Pasien	0.618
Ketepatan Hasil Pemeriksaan	0.543

Sumber : Data Sekunder

Berdasarkan sajian data pada tabel 1 diatas, maka dapat diketahui bahwa nilai r square variabel loyalitas pasien sebesar 0,618. Maka dapat disimpulkan bahwa persentase besarnya pengaruh variabel loyalitas pasien dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan dan ketepatan hasil pemeriksaan terhadap loyalitas pasien sebesar 61,8%. Kemudian nilai r square variabel ketepatan hasil pemeriksaan sebesar 0,543. Maka dapat disimpulkan bahwa persentase besarnya pengaruh variabel ketepatan hasil pemeriksaan dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan sebesar 54,3%.

Tabel 2 Hasil Q2

Variabel	SSO	SSE	Q ² (=1- SSE/SSO)
Kualitas Pelayanan	3,249.000	3,249.000	
Loyalitas Pasien	513.000	284.586	0.445
Ketepatan Hasil Pemeriksaan	1,026.000	670.311	0.347

Sumber : Data Sekunder

Berdasarkan sajian data pada tabel 2 diatas, maka dapat diketahui bahwa nilai Q2 predictive relevance untuk variabel laten endogen loyalitas pasien sebesar 0,445 dan variabel endogen ketepatan hasil pemeriksaan sebesar 0,347. Nilai Q2 predictive relevance kedua variabel laten endogen tersebut > 0 maka dapat disimpulkan bahwa model sudah memiliki *predictive relevance*.

GOF (Goodness Of Fit)

$$\begin{aligned}
 GoF &= \sqrt{AVE \times R^2} \\
 &= \sqrt{0.686 \times 0.581} \\
 &= \sqrt{0,399} \\
 GoF &= 0,631
 \end{aligned}$$

Nilai GOF sebesar 0,631 atau lebih besar dari 0,1 yang berarti dapat disimpulkan bahwa model penelitian sudah baik.

d. Pengujian Hipotesis

Tabel 3 Hasil Uji Hipotesis

	T Statistics (O/STDEV)	P Values	Hasil
Kualitas Pelayanan -> Loyalitas Pasien	2.231	0.026	Hipotesis 3 Diterima
Kualitas Pelayanan -> Ketepatan Hasil Pemeriksaan	4.810	0.000	Hipotesis 2 Diterima
Ketepatan Hasil Pemeriksaan -> Loyalitas Pasien	4.579	0.000	Hipotesis 4 Diterima

Sumber : Data Sekunder

Berdasarkan sajian data pada tabel 3 diatas, dapat diketahui bahwa:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien karena nilai p values sebesar 0,026 atau lebih kecil dari 0,05.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap ketepatan hasil pemeriksaan karena nilai p values sebesar 0,000 atau lebih kecil dari 0,05.
3. Ketepatan hasil pemeriksaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien karena nilai p values sebesar 0,000 atau lebih kecil dari 0,05.

e. Hipotesis Mediasi

Tabel 4 Hipotesis Mediasi

Variabel	Original Sample (O)	Standard Deviation (STDEV)	P Values
Kualitas Pelayanan -> Ketepatan Hasil Pemeriksaan -> Loyalitas Pasien	0.258	0.063	0.000

Sumber : Data Sekunder

Berdasarkan sajian data pada tabel 4 diatas, dapat diketahui bahwa ketepatan hasil pemeriksaan mampu memediasi kualitas pelayanan dan loyalitas pasien karena nilai p values sebesar 0,000 atau lebih kecil dari 0,05.

Pembahasan

1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien MCU dengan pencapaian ketepatan hasil pemeriksaan sebagai variabel intervening

Hasil uji terhadap variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien medical check up yang dimediasi oleh pencapaian ketepatan hasil pemeriksaan, menunjukkan bahwa ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien yang di mediasi oleh pencapaian ketepatan hasil pemeriksaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada variabel kualitas pelayanan, indikator tertinggi terdapat pada sikap responsiveness dengan pernyataan RS X memiliki petugas yang dapat dengan tanggap menjawab pertanyaan pasien. Pada variabel loyalitas pasien, indikator tertinggi terdapat pada pernyataan saya selalu memberitahu keluarga dan teman saya agar melakukan pemeriksaan MCU ke RS X. Untuk variabel ketepatan hasil pemeriksaan, indikator tertinggi terdapat pada pernyataan petugas RS X selalu memberitahu hasil pemeriksaan MCU sesuai dengan hasil yang didapat. Menurut Kotler (2009) loyalitas adalah komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk/jasa terpilih secara konsisten di masa yang akan datang⁵.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Ulfa (2012) bahwa terdapat hubungan antara karakteristik pasien berdasarkan usia, pendidikan, pekerjaan, sumber biaya pengobatan, jarak tempat tinggal pasien dari Rumah Sakit Tugu Ibu dengan loyalitas pasien, terdapat hubungan antara kualitas layanan dan dimensi kualitas layanan tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy dengan loyalitas pasien⁶.

Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dimana seluruh ciri dan sifat produk pelayanan dapat memuaskan kebutuhan pemakainya. Melalui ketepatan hasil pemeriksaan yang dilakukan oleh pihak rumah sakit di unit MCU dapat mempengaruhi niat loyalitas pelanggan tersebut. loyalitas lebih mengacu kepada wujud perilaku dari pengambil keputusan untuk melakukan pembelian secara terus menerus terhadap barang atau jasa suatu perusahaan yang dipilih.

Pelanggan loyal akan menjadi spiritual advocates yang akan membela produk atau perusahaan dalam keadaan apapun dan terus merekomendasikannya kepada orang lain.

2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap pencapaian ketepatan hasil pemeriksaan MCU

Hasil uji terhadap variabel kualitas pelayanan dan ketepatan hasil pemeriksaan menunjukkan, bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap ketepatan hasil penelitian MCU. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada variabel kualitas pelayanan, indikator tertinggi terdapat pada sikap responsiveness dengan pernyataan RS X memiliki petugas yang dapat dengan tanggap menjawab pertanyaan pasien. Untuk variabel ketepatan hasil pemeriksaan, indikator tertinggi terdapat pada pernyataan petugas RS X selalu memberitahu hasil pemeriksaan MCU sesuai dengan hasil yang didapat. Kualitas jasa atau pelayanan merupakan penyampaian jasa yang baik atau sangat baik, jika dibandingkan dengan ekspektasi pelanggan⁷. Ketepatan hasil pemeriksaan yang terdiri dari efektivitas dan efisiensi. Efektivitas adalah suatu keadaan dimana kemampuan suatu sistem sesuai dengan keinginan pengguna⁸.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Deviana (2018) menyatakan bahwa ketepatan waktu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap ketepatan waktu⁹. Dan sama halnya dengan penelitian Naidu (2009) menyatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan mempengaruhi kepuasan pasien, yang pada gilirannya mempengaruhi perilaku positif pasien seperti kesetiaan. Dengan memberikan pelayanan rumah sakit yang berkualitas maka akan berpengaruh terhadap pencapaian ketepatan hasil pemeriksaan medical check up di suatu rumah sakit¹⁰. Pelanggan yang merasa puas terhadap kualitas pelayanan rumah sakit yang baik maka akan berupaya melakukan hal-hal yang terbaik untuk pelanggannya tersebut, dalam hal ini salah satunya adalah pencapaian ketepatan hasil pemeriksaan di unit MCU. Sehingga pelanggan tidak perlu merasa untuk mencari rumah sakit lain, untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik.

3. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien MCU

Hasil uji terhadap variabel kualitas pelayanan dan loyalitas pasien menunjukkan, bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien MCU. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada variabel kualitas pelayanan, indikator tertinggi terdapat pada sikap responsiveness dengan pernyataan RS X memiliki petugas yang dapat dengan tanggap menjawab pertanyaan pasien. Pada variabel loyalitas pasien, indikator tertinggi terdapat pada pernyataan saya selalu memberitahu keluarga dan teman saya agar melakukan pemeriksaan MCU ke RS X. Kualitas pelayanan menurut J. Supranto (2006), adalah sebuah hasil yang harus dicapai dan dilakukan dengan sebuah tindakan. Namun tindakan tersebut tidak berwujud dan mudah hilang, namun dapat dirasakan dan diingat. Sedangkan loyalitas pelanggan adalah janji para pelanggan dalam suatu merek, jasa, toko/pemasok, kategori produk, serta aktivitas¹¹.

Hasil penelitian ini sama halnya dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Reni Vidiarti (2016) menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan yang meliputi variabel reliability, responsiveness, tangibles, assurance, dan empathy berpengaruh signifikan secara simultan terhadap loyalitas konsumen di Apotek Wilayah Banjarnegara¹². Kualitas pelayanan adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau layanan yang mampu memuaskan kebutuhan pelanggan yang dinyatakan atau tersirat. Loyalitas pasien adalah perilaku yang muncul sebagai respon terhadap objek yang menunjukkan keinginan pelanggan untuk melakukan pembelian kembali. Sehingga dengan adanya kualitas pelayanan maka akan mempengaruhi niat kunjungan ulang seorang pasien terhadap rumah sakit.

4. Pengaruh pencapaian ketepatan hasil pemeriksaan terhadap loyalitas pasien medical check up

Hasil uji terhadap variabel ketepatan hasil pemeriksaan dan loyalitas pasien menunjukkan, bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara ketepatan hasil pemeriksaan terhadap loyalitas pasien MCU. Hasil penelitian menunjukkan pada variabel ketepatan hasil pemeriksaan, indikator tertinggi terdapat pada pernyataan petugas RS X selalu memberitahu hasil pemeriksaan MCU sesuai dengan hasil yang didapat. Sedangkan untuk variabel loyalitas, indikator tertinggi terdapat pada pernyataan saya akan datang kembali ke RS X untuk melakukan pemeriksaan MCU dikemudian hari. Ketepatan hasil pemeriksaan yang terdiri dari efektivitas dan efisiensi. Efektivitas adalah suatu keadaan dimana kemampuan suatu sistem sesuai dengan keinginan pengguna⁸.

Hasil penelitian ini juga diperkuat oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Dr. Tareq N Hashem (2019), diketahui bahwa tingkat kualitas serta ketepatan pemeriksaan layanan klinik gigi Yordania memiliki dampak positif yang signifikan secara statistik terhadap loyalitas pelanggan.

Ketepatan hasil penelitian dinilai dari efektivitas dan efisiensi hasil pemeriksaan. Loyalitas diartikan sebagai kesetiaan seseorang atas suatu produk, baik barang atau jasa tertentu¹³. Pelanggan loyal adalah pelanggan yang antusias dan sukarela merekomendasikan produk kita kepada orang lain, walaupun belum tentu ia masih menjadi pelanggan produk atau perusahaan kita. Sehingga dengan ketepatan pencapaian hasil pemeriksaan maka secara tidak langsung akan mempengaruhi loyalitas seorang pasien terhadap rumah sakit tersebut.

Kesimpulan

Hasil pengujian hipotesis didapat temuan adalah sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien medical check up dengan pencapaian ketepatan hasil pemeriksaan sebagai variabel intervening. Loyalitas pasien yang tinggi akan terbentuk dan mempengaruhi niat datang kembali seorang pasien, yang didukung oleh kualitas pelayanan yang baik melalui ketepatan hasil penelitian yang baik.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap pencapaian ketepatan hasil pemeriksaan medical check up di rumah sakit X. Pelanggan yang merasa puas terhadap kualitas pelayanan rumah sakit yang baik maka akan berupaya melakukan hal-hal yang terbaik untuk pelanggannya tersebut, dalam hal ini salah satunya adalah pencapaian ketepatan hasil pemeriksaan di unit MCU. Sehingga pelanggan tidak perlu merasa untuk mencari rumah sakit lain, untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik.
3. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien medical check up di rumah sakit X. Melalui kualitas pelayanan yang baik maka akan mempengaruhi niat kunjungan ulang (loyalitas) seorang pasien terhadap rumah sakit tersebut.
4. Ketepatan hasil pemeriksaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien medical check up di rumah sakit X. Dengan ketepatan hasil pemeriksaan yang baik sehingga dapat dirasakan oleh pasien maka akan mempengaruhi tingkat loyalitas seorang pasien.

Saran

Agar dapat menginformasikan kepada setiap pasien MCU terkait dengan jadwal pemeriksaan ulangnya di kemudian hari. Hal ini dapat dilakukan dengan cara menelpon pasien tersebut sehari sebelum hari pemeriksaan. Menghimbau setiap petugas kebersihan agar memperhatikan kerapian disetiap ruangan, jangan hanya kebersihannya saja. Sebaiknya menghimbau semua petugas medisnya terutama dibagian pelayanan MCU agar dalam melakukan pemeriksaan MCU tidak terburu-buru, selalu utamakan kepentingan dan kepuasan pasien agar pasien memiliki minat untuk datang kembali ke RS ini.

Ucapan Terima Kasih

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebenar-benarnya kepada :

1. Dr. dr. Andry, MM, Mhkes selaku Pembimbing 1, yang dengan murah hati memberikan banyak masukan, referensi, motivasi dan arahan.
2. Dr. dr. Ratna Indra, Mkes, DK selaku Pembimbing 2, yang dengan murah hati memberikan banyak masukan, referensi, motivasi dan arahan.

Daftar Pustaka

1. J. Supranto. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. : Rineka Cipta.; 2006.
2. Republik Indonesia. Undang-Undang Dasar 1945. 1945;4(1):1-12.
3. Karwiti W, Rezekiyah S, Nasrazuhdy N, Lestari WS, Nurhayati N, Asrori A. Profil Kimia Darah sebagai Deteksi Dini Penyakit Degeneratif Pada Kelompok Usia Produktif. *J Kesehat Komunitas*. 2023;9(3):494-503. doi:10.25311/keskom.vol9.iss3.1389
4. Gupta MP, Kanungo S, Kumar R, Sahu GP. A study of information technology effectiveness in select government organizations in India. *Vikalpa*. 2007;32(2):7-21. doi:10.1177/0256090920070202
5. Kurniawati putri. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Vol 01.; 2017.
6. Ulfa R. No Title Hubungan Karakteristik Pasien, Kualitas Layanan dan Hambatan Pindah dengan Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Tugu Ibu Depok Tahun 2011. *Jakarta Univ Indones*. Published online 2012.
7. Zeithaml, V.A. Bitner, Mary J. Gremler DD. *Service Marketing Integrating Customer Focus Across the Firm, International Edition, 3th Editon.*; 2007.
8. Dikhi Wahyudi. *Pengaruh Pengadopsian Teknologi Baru Terhadap Peningkatan Efektifitas Dan*

- Kinerja Pengembangan Bersama Informasi Manajemen*. Universitas Bina Nusantara Internasional.; 2003.
9. Kurniawati putri. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Kereta Api Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Penumpang Kereta Api Tanjung Karang – Kotabumi 2015-2017). *Univ Nusan PGRI Kediri*. 2017;01:1-7.
 10. Naidu A. Factors affecting patient satisfaction and healthcare quality. *International Journal Of Health Care Quality Assurance*. Published online 2009.
 11. Supranto J. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. R. Cipta, Ed; 2006.
 12. Vidiarti R. Pengaruh Kualitas Pelayan Terhadap Loyalitas Konsumen Apotek Diwilayah Banjarnegara. Published online 2016.
 13. Adebisi OS, Lawal KO. The Impact of Service Quality on Customer Loyalty : A Study of Pharmaceutical Firms. *Niger Chapter Arab J Bus Manag Rev*. 2017;4(2):1-5. doi:10.12816/0037551