

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Persepsi Dan Kepuasan Pasien dalam Meningkatkan Loyalitas Pasien

Irsansyah Putra¹, Putiri Bhuana Katili², Faula Arina³
^{1,2,3}Jurusan Teknik Industri Universitas Sultan Ageng Tirtayasa
irsan_071243@yahoo.co.id

ABSTRAK

Rumah Sakit Umum Daerah Cilegon bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan. Rumah sakit ini menjadi pilihan utama untuk kalangan menengah ke bawah. Dengan harga yang terjangkau bahkan di ruang rawat inap kelas 3 gratis, RSUD Cilegon selalu ramai dikunjungi. Tujuan penelitian adalah menganalisis pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap persepsi dan kepuasan dalam upaya meningkatkan loyalitas pasien. Variabel laten terdiri dari kualitas pelayanan, persepsi, kepuasan dan loyalitas. Hasil dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan tidak bisa mempengaruhi langsung terhadap kepuasan dan loyalitas. Setelah diolah melalui software lisrel, kualitas pelayanan mempengaruhi persepsi kemudian kepuasan dan berakhir di loyalitas. Pihak RSUD Cilegon seharusnya memberikan perhatian dan respon yang layak untuk pasien kalangan bawah yang dirawat di ruang rawat inap. Meskipun ruangan tersebut gratis, bukan berarti pelayanan yang diberikan tidak maksimal. Mulai dari kebersihan kamar mandi, fasilitas kipas angin serta respon perawat dalam menanggapi keadaan darurat harus ditinjau ulang. Apabila hal tersebut dapat diatasi maka akan membentuk persepsi yang positif serta memberikan kepuasan yang pada akhirnya pasien akan berkunjung kembali.

Kata kunci: pelayanan, variabel, loyalitas

PENDAHULUAN

Pada saat ini, rumah sakit semakin berkembang. Baik itu dari segi kualitas maupun sarana prasarana seiring dengan perkembangan teknologi. Walaupun terdapat perkembangan, fungsi dasar rumah sakit tetap tidak berubah. Rumah sakit merupakan suatu tempat pelayanan, yang menyelenggarakan pelayanan medik dan spesialisistik, pelayanan penunjang medik, pelayanan instalasi medik dan pelayanan perawatan secara rawat jalan dan rawat inap (Kuncoro,2000:24).

Masalah utama sebagai sebuah lembaga jasa pelayanan kesehatan adalah semakin banyaknya pesaing. Oleh karena itu, Rumah Sakit dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan konsumen dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan konsumennya meningkat. Pihak Rumah Sakit perlu secara cermat menentukan kebutuhan konsumen sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan (Jhon, J. 1992; 57).

Dengan berorientasi pada kualitas, rumah sakit akan mampu mendapatkan profitabilitas jangka panjang yang diperoleh dari kepuasan pasien. Kondisi demikian membuat rumah sakit harus mulai merubah pola pikir ke arah pemikiran yang berfokus pada patient retention sebagai satu tujuan dari program kepuasan pasien dan harus mempunyai pemahaman dan pengertian yang lebih baik tentang pentingnya kepuasan dan loyalitas pasien, yang akan meningkatkan patient retention (Ristrini. 2005; vol 8 no.1).

Pada wawancara dengan pasien rawat inap kelas 3 ada beberapa pasien yang mengeluhkan kondisi ruangan yang panas karena kipas angin rusak dan kamar mandi yang agak kotor. Sedangkan pada wawancara dengan pasien rawat inap kelas VIP salah satu pasien ada yang mengeluhkan ruangan banyak nyamuk sehingga mengganggu kenyamanan pasien dalam beristirahat. Berpijak pada uraian di atas, maka dibuatlah penelitian yang berjudul pengaruh kualitas pelayanan terhadap persepsi dan kepuasan dalam upaya meningkatkan loyalitas pasien.

METODOLOGI PENELITIAN

Setelah proposal ijin penelitian di RSUD Cilegon disetujui, peneliti langsung melakukan observasi. Mulai dari ruang rawat inap kelas 3 hingga kelas VIP. Selain survey lapangan, peneliti juga melakukan wawancara kepada beberapa pasien mengenai pelayanan dan fasilitas RSUD Cilegon. Ada yang menyatakan pelayanan dan fasilitas sudah baik, tetapi ada pula yang menyatakan kurangnya perhatian terhadap pasien ruang rawat inap kelas 3.

Peneliti melakukan studi literatur baik itu dari media cetak seperti buku dan jurnal maupun melalui media internet. tersebut ada yang diperoleh dari toko buku, dan ada pula yang diperoleh melalui dosen.

Metode penarikan sampel yang dipilih adalah non-probability sampling. Metode ini dipilih karena tidak semua anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk menjadi responden (Simamora, 2004).

Teknik non-probability sampling yang digunakan adalah judgement sampling (Nazir, 2005) dimana peneliti terlebih dahulu memutuskan kriteria-kriteria responden, yaitu: Pasien rawat inap RSUD Cilegon, hanya 1 orang dalam 1 keluarga, jika pasien dalam kondisi tidak memungkinkan untuk mengisi kuisioner, maka boleh dibantu oleh keluarga pasien. Jumlah sampel diambil sebanyak 100 sampel dengan memperhitungkan tingkat ketentuan sampel dalam analisis data. Penentuan responden dalam metode SEM adalah 100 – 200 orang (Joreskog dan Sorbom, 1996).

Sebelum merancang kuisioner terlebih dahulu peneliti menentukan berapa jumlah skor skala likert. Pada penelitian ini skor yang digunakan hanya empat dan tidak menggunakan jumlah skor yang biasa digunakan pada skala likert yaitu lima. Penggunaan empat skala didasarkan pada kebijaksanaan untuk menghindari ekstrim bias dimana orang asia terutama Indonesia cenderung memberikan pendapat yang netral (tengah). Sehingga hal ini dapat menyebabkan kesukaran dalam pengukuran variabel. Kemudian pertanyaan-pertanyaan kuisioner disusun berdasarkan kuisioner dari penelitian sebelumnya. Tiap satu pertanyaan mewakili satu indikator. Pada penelitian ini, menggunakan 22 indikator yang berarti ada 22 pertanyaan.

Spesifikasi model pengukuran meliputi aktivitas mendefinisikan variabel laten, variabel teramati dan hubungan antara variabel laten dengan variabel teramati. Menurut Hoyle (1998), analisis tidak akan dimulai sampai peneliti menspesifikasikan sebuah model yang menunjukkan hubungan diantara variabel-variabel yang akan dianalisis. Pada penelitian ini, kualitas pelayanan, persepsi dan kepuasan pasien digunakan sebagai variabel yang dapat mempengaruhi loyalitas pasien.

HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Uji Asumsi SEM

Asumsi yang paling fundamental dalam analisis multivariate adalah normalitas, yang merupakan bentuk suatu distribusi data pada suatu variabel metric tunggal dalam menghasilkan distribusi normal (Hair, 1998). Suatu distribusi data yang tidak membentuk distribusi normal, maka data tersebut tidak normal, sebaliknya data dikatakan normal apabila ia membentuk suatu distribusi normal. Apabila asumsi normalitas tidak dipenuhi dan penyimpangan normalitas tersebut besar maka seluruh uji statistic adalah tidak valid karena perhitungan uji t dan lain sebagainya dihitung dengan asumsi data normal.

Dari Gambar 2, diketahui bahwa data memenuhi asumsi univariate normality. Hal tersebut dapat terlihat dengan nilai yang tidak signifikan pada bagian Test of Univariate Normality terutama pada kolom Skewness and Kurtosis. Suatu data dikatakan terbebas dari univariate normality apabila memiliki p-value Skewness and Kurtosis yang tidak signifikan (lebih besar daripada 0.05).

Test of Univariate Normality for Continuous Variables							
Variable	Skewness		Kurtosis		Skewness and Kurtosis		
	Z-Score	P-Value	Z-Score	P-Value	Chi-Square	P-Value	
X1	0.106	0.915	1.155	0.248	1.346	0.510	
X2	-1.306	0.192	2.438	0.015	7.650	0.022	
X3	-2.622	0.009	1.848	0.065	10.292	0.076	
X4	-1.283	0.199	0.265	0.791	1.716	0.424	
X5	1.375	0.169	0.894	0.372	2.688	0.261	
X6	-2.447	0.014	2.762	0.006	13.616	0.061	
X7	0.332	0.740	-0.347	0.728	0.231	0.891	
X8	0.925	0.355	-9.923	0.000	99.328	0.064	
X9	0.213	0.832	-0.528	0.597	0.324	0.850	
X10	-0.198	0.843	-0.381	0.703	0.184	0.912	
X11	-3.576	0.000	2.755	0.006	20.376	0.082	
X12	-2.607	0.009	1.720	0.086	9.752	0.078	
X13	-1.297	0.194	2.472	0.013	7.792	0.050	
X14	0.628	0.530	2.053	0.040	4.610	0.100	
X15	-2.050	0.040	0.513	0.608	4.468	0.107	
X16	0.285	0.776	1.709	0.087	3.001	0.223	
X17	-1.124	0.261	1.238	0.216	2.796	0.247	
X18	-2.730	0.006	3.457	0.001	19.401	0.060	
X19	-1.310	0.190	2.522	0.012	8.077	0.018	
X20	-0.733	0.463	0.244	0.807	0.597	0.742	
X21	-2.865	0.004	2.506	0.012	14.491	0.091	
X22	-2.081	0.037	1.511	0.131	6.614	0.077	

Relative Multivariate Kurtosis = 1.228

Test of Multivariate Normality for Continuous Variables							
Value	Skewness		Kurtosis		Skewness and Kurtosis		
	Z-Score	P-Value	Value	Z-Score	P-Value	Chi-Square	P-Value
19.936	20.904	0.064	30.645	9.745	0.058	31.946	0.075

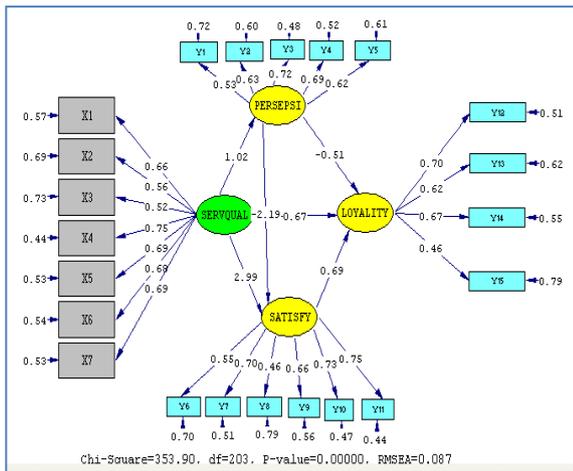
Gambar 1. Output univariat dan multivariate Normalitas

Demikian juga dengan asumsi multivariate normality, yang jauh lebih penting daripada univariate normality, yang menunjukkan bahwa data normal secara simultan. Hal tersebut dapat diketahui dengan tidak signifikannya p-value (lebih dari 0.05) pada kolom Skewness and Kurtosis pada tabel Test of Multivariate Normality sebesar 0.075.

Asumsi multicollinearity mengharuskan tidak adanya korelasi yang sempurna atau besar diantara variabel-variabel independen. Nilai korelasi antara variabel observed yang tidak diperbolehkan adalah sebesar 0.9 atau lebih. Dapat dilihat pada Gambar 4.20, tidak ada korelasi antara variabel indikator dengan variabel laten yang nilainya 0.9 atau lebih. Nilai terbesar adalah 0.87. Jadi dapat disimpulkan model ini sudah dapat mengkonfirmasi teori dengan baik jadi dapat dilanjutkan ke langkah berikutnya

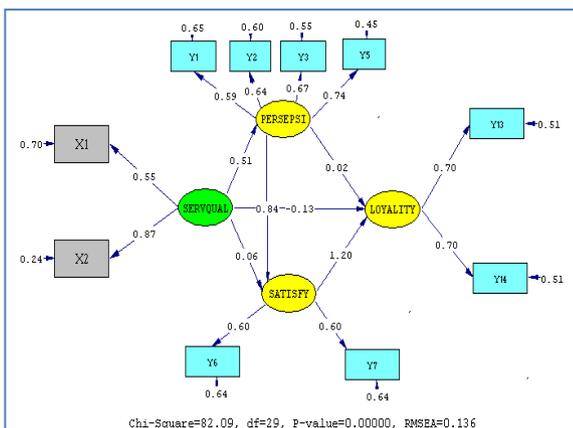
b. Uji Confirmatory Factor Analysis (CFA)

Analisis faktor confirmatori atau biasa disebut dengan Confirmatory Factor Analysis (CFA) digunakan untuk mengetahui validitas dan realibilitas dari indikator setiap variabel yang digunakan dalam model. Analisis ini digunakan untuk mengkonfirmasi indikator suatu variabel secara bersama-sama. Konfirmasi ini dimaksudkan untuk mengetahui kecukupan, atau kuat tidaknya indikator-indikator mencerminkan dimensi sebuah variabel. Kecukupan atau kekuatan konfirmasi sebuah indikator ditunjukkan oleh loading faktor atau koefisien lamda setiap indikator pada suatu variable. Ferdinand (2002) mengemukakan bahwa unidimensionalitas adalah syarat yang diperlukan untuk analisis reliabilitas dan validitas konstruk. Berikut adalah gambar output path diagram standardized solution sebelum modifikasi.



Gambar 2. Output standardized solution sebelum eliminasi

Pada Gambar 2 dapat dilihat ada 2 variabel indikator yang nilai muatan faktornya di bawah 0,5, yaitu indikator Y8 dan indikator Y15. Indikator yang nilai muatan faktor (factor loading) kurang dari 0,5 menandakan tidak valid. Oleh karena itu, sebaiknya indikator tersebut dieliminasi.



Gambar 3. Output standardized solution setelah eliminasi

Disamping menguji reliabilitas indikator individual, kita juga dapat menilai reliabilitas gabungan (Composite Reliability) untuk tiap-tiap variabel laten. Untuk melakukan hal tersebut, kita menggunakan informasi pada loading indikator dan error variance. Dengan memperoleh informasi yang sama dengan *composite reliability*, variance extracted berfungsi untuk mengukur secara langsung jumlah varians yang diperoleh melalui suatu konstruk dibandingkan dengan jumlah jumlah varians yang diperoleh melalui *measurement error*. Berikut adalah hasil perhitungan reliabilitas yang terdiri dari *composite reliability* dan *variance extracted* di tabel 2.

c. Uji Kecocokan

Pada tahap ini sebelum melakukan uji kecocokan, program lisrel dijalankan dengan menggunakan syntax atau dikenal sebagai simplis project. Berikut adalah syntax di gambar 4.

Tabel 2. Confirmatory factor analysis (CFA)

Konstruk	Indikator	CR	VE	Keterangan
Servqual	X1	0.70	0.53	Reliabel
	X2			
Persepsi	Y1	0.76	0.54	Reliabel
	Y2			
	Y3			
	Y5			
Satisfy	Y6	0.73	0.67	Reliabel
	Y7			
Loyalty	Y13	0.76	0.59	Reliabel

c. Uji Kecocokan

Pada tahap ini sebelum melakukan uji kecocokan, program lisrel dijalankan dengan menggunakan syntax atau dikenal sebagai simplis project. Berikut adalah syntaxnya:

```

Title: Analisis Pengaruh Servqual, Persepsi dan Satisfy Terhadap
Loyalty di RSUD Cilegon

Observed Variables: X1 X2 Y1 Y2 Y3 Y5 Y6 Y7 Y13 Y14
Covariance Matrix from file 'E:\SKRIPSI\IISREL\ita.cov'
Sample Size 100
Latent Variables SERVQUAL PERSEPSI SATISFY LOYALTY

Relationships
X1-X2=SERVQUAL
Y1-Y5=PERSEPSI
Y6-Y7=SATISFY
Y13-Y14=LOYALTY

PERSEPSI=SERVQUAL
SATISFY=SERVQUAL PERSEPSI
LOYALTY=SERVQUAL PERSEPSI SATISFY

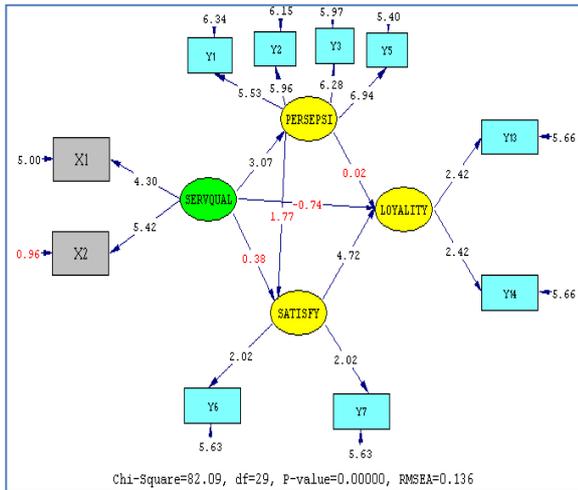
Options: SS EF SC RS AD=OFF IT=OFF
Path Diagram
End of Problem
    
```

Gambar 4. Syntax Simplis Project

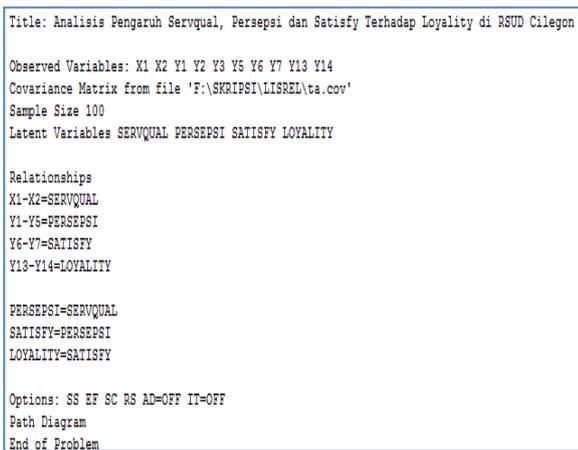
Pada syntax di atas menerangkan pada baris pertama adalah judul, baris kedua adalah variabel indikator, baris ketiga adalah covariance matrix, baris keempat adalah jumlah sampel, baris kelima adalah variabel laten, baris keenam hingga sepuluh adalah hubungan antara variabel indikator dengan variabel laten, baris ke sebelas hingga ke tiga belas adalah hubungan antar variabel laten, baris ke empat belas adalah output options, baris kelima belas adalah output path diagram dan baris terakhir adalah selesai.

Apabila syntax telah diketik sesuai dengan prosedur, maka langkah selanjutnya adalah menjalankan/mengeksekusi program tersebut dengan cara klik run lisrel. Hasilnya berupa path diagram serta output hasil perhitungan dari software lisrel. Berikut adalah gambar path diagram yang diolah dengan menggunakan software lisrel 8.30.

Pada Gambar 5 dapat dilihat bahwa nilai t-values banyak yang tidak signifikan sebanyak 4 buah. Artinya hubungan antar variabel tersebut harus dihilangkan. Berikut adalah syntax hasil eliminasi hubungan antar variabel laten atau SEM secara struktural.

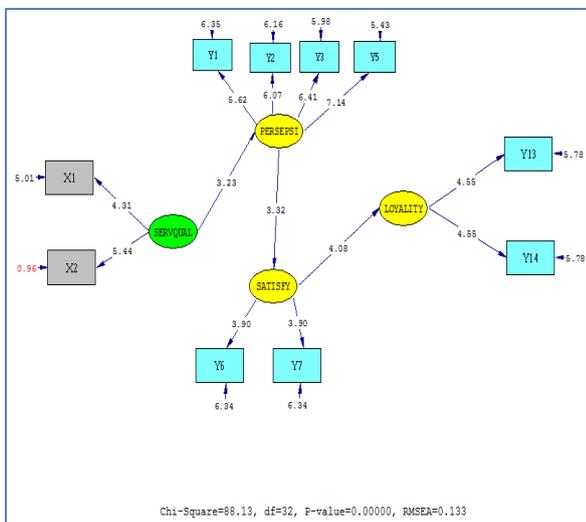


Gambar 5. Output t-values



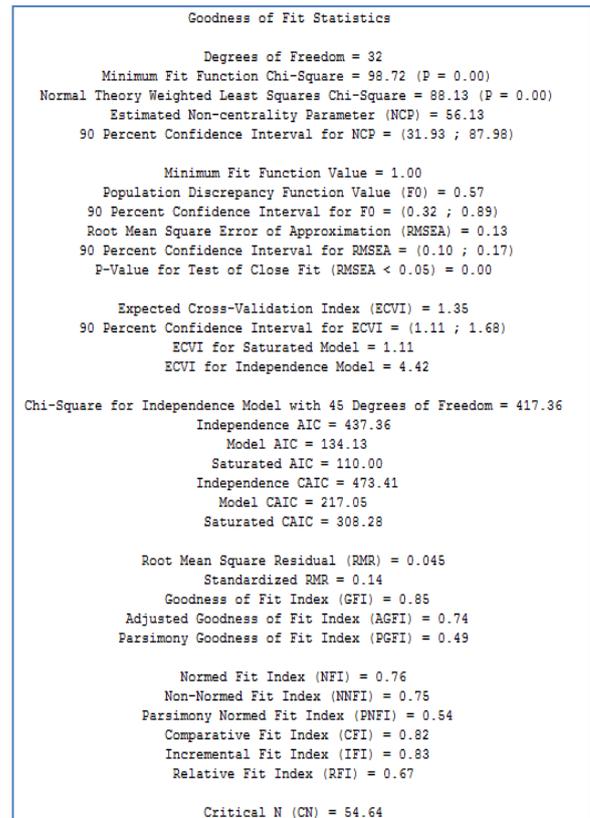
Gambar 6. Syntax setelah dieliminasi

Dapat dilihat, terjadi perubahan pada baris ke-12 dan 13. Hubungan antara variabel SERVQUAL dengan SATISFY, SERVQUAL dengan LOYALITY, dan PERSEPSI dengan LOYALITY dihilangkan atau dihapus dari model. Berikut adalah gambar hasil eliminasi hubungan strukturalnya:



Gambar 7. Output t-values setelah eliminasi

Pada Gambar 8 dapat dilihat hubungan struktural sudah signifikan dan dapat dilanjutkan kembali dengan melihat output goodness of fit di bawah ini:



Gambar 8. Output goodness of fit

Tabel 3. Hasil uji kecocokan sebelum respesifikasi

Ukuran Derajat Kecocokan	Nilai	Target Tingkat Kecocokan	Evaluasi Model
Chi Square Normed Chi Square	P=0.0 88.13/32=2.75	p>0.05 X ² /df>2	Close fit
NCP Interval	56.13 31.93 - 87.98	Kecil Interval sempit	Good fit
RMSEA	0.13	RMSEA<0.08	Close fit
GFI	0.85	GFI≥0.9	Close fit
ECVI	ECVI=1.35 Saturated=1.11 Independen=4.42	ECVI > ECVI saturated < ECVI independen	Good fit
AIC	AIC=134.13 Saturated=110.00 Independen=437.36	AIC > AIC saturated < AIC independen	Good fit
CAIC	CAIC=217.05 Saturated=308.28 Independen=473.41	CAIC < CAIC saturated < CAIC independen	Close fit
NFI	0.76	NFI≥0.9	Close fit
NNFI	0.75	NNFI≥0.9	Close fit
CFI	0.82	CFI≥0.9	Close fit
IFI	0.83	IFI≥0.9	Close fit
RFI	0.67	RFI≥0.9	Close fit
CN	54.64	CN≥200	Close fit
RMR	0.045	RMR<0.05	Good fit
AGFI	0.74	AGFI≥0.9	Close fit

Pada Tabel 3, dapat dilihat dari 15 uji kecocokan hanya ada 4 (26.7%) yang fit dan ada 11 (86.7%) uji kecocokan yang tidak fit. Ini berarti masih dibutuhkan langkah respesifikasi model untuk mengurangi uji kecocokan yang tidak fit. Pada output lisrel terdapat rekomendasi modifikasi model dengan menambahkan hubungan antar variable indikator. Selain itu dapat pula memodifikasi dengan cara menambahkan hubungan antar variabel dari output residual. Strategi yang diambil adalah dengan cara mengetikkan syntax satu persatu kemudian dilihat outputnya. Apabila tidak muncul outputnya maka syntax tersebut dihapus. Sedangkan apabila outputnya banyak t-values yang berwarna merah sebaiknya hubungan tersebut dihilangkan.

d. Respesifikasi Model

Pada tahap ini, yang harus diperhatikan adalah output modifikasi serta residual pada program lisrel. Berikut adalah outputnya:

Largest Negative Standardized Residuals		
Residual for	Y7 and	Y1 -3.98
Largest Positive Standardized Residuals		
Residual for	Y14 and	Y2 3.65
Residual for	Y14 and	Y6 4.64
Residual for	X1 and	Y2 5.84
Residual for	X1 and	Y3 4.27
Residual for	X1 and	Y5 3.42
Residual for	X1 and	Y6 4.60
Residual for	X1 and	Y7 2.99
Residual for	X1 and	Y13 4.42
Residual for	X1 and	Y14 6.11
Residual for	X2 and	Y2 3.44
Residual for	X2 and	Y3 2.93

The Modification Indices Suggest to Add the			
Path to	from	Decrease in Chi-Square	New Estimate
Y1	SATISFY	34.2	-1.43
Y1	LOYALITY	15.3	-0.71
Y2	SATISFY	24.1	1.18
Y5	SATISFY	22.4	-1.10
Y5	LOYALITY	13.1	-0.54
Y7	PERSEPSI	55.3	-1.52
Y7	LOYALITY	24.2	-0.74
Y13	PERSEPSI	14.8	0.97
Y14	PERSEPSI	64.8	2.20
PERSEPSI	LOYALITY	27.9	-3.28
LOYALITY	PERSEPSI	193.9	12.03

The Modification Indices Suggest to Add an Error Covariance			
Between	and	Decrease in Chi-Square	New Estimate
LOYALITY	PERSEPSI	11.8	0.59
LOYALITY	SATISFY	28.7	1.09
Y13	Y6	8.2	-0.07

Gambar 9. Output modifikasi

Dari Gambar 9 dapat dilihat nilai residu yang positif berjumlah 11 buah dan yang negatif berjumlah 1 buah. Akan tetapi tidak semua nilai residu yang bisa dijalankan programnya. Ada beberapa yang apabila dimasukkan akan mengakibatkan output error. Sedangkan untuk output modifikasi yang dimasukkan hanya hubungan antara variabel indikator saja, jika memakai pilihan hubungan antara variabel indikator dan variabel laten maka harus ada teori yang mendukungnya. Berikut adalah hasil dari syntax modifikasi simplis project beserta outputnya.

Pada syntax di atas dapat dilihat terjadi penambahan kata pada baris ke-14 hingga baris ke -24. Penambahan korelasi antara variabel indikator ini berfungsi untuk menaikkan nilai p serta menurunkan chi square. Penambahan syntax ini berdasarkan rekomendasi modifikasi output lisrel serta nilai residunya. Peneliti melakukan penambahan syntax secara trial and error karena tidak semua hasil modifikasi dapat dimasukkan ke dalam syntax.

```

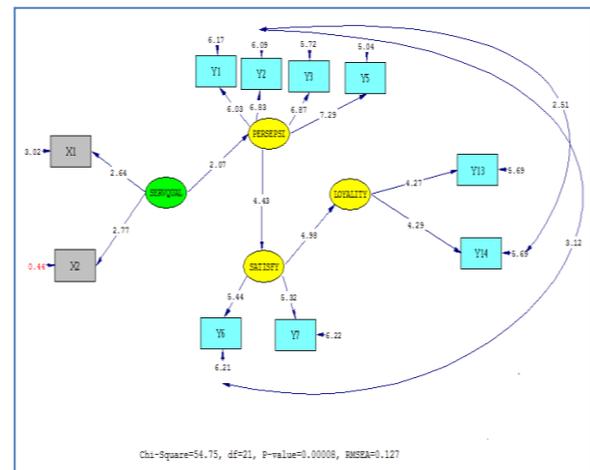
Title: Analisis Pengaruh Servqual, Persepsi dan Satisfy Terhadap Loyalty di RSUD Cilegon
Observed Variables: X1 X2 Y1 Y2 Y3 Y5 Y6 Y7 Y13 Y14
Covariance Matrix from file 'F:\SKRIPSI\LISREL\ta.cov'
Sample Size 100
Latent Variables: SERVQUAL PERSEPSI SATISFY LOYALITY

Relationships
X1-X2=SERVQUAL
Y1-Y5=PERSEPSI
Y6-Y7=SATISFY
Y13-Y14=LOYALITY

PERSEPSI=SERVQUAL
SATISFY=PERSEPSI
LOYALITY=SATISFY

LET ERROR COVARIANCE BETWEEN Y6 AND Y2 FREE
LET ERROR COVARIANCE BETWEEN Y14 AND Y2 FREE
LET ERROR COVARIANCE BETWEEN X1 AND Y2 FREE
LET ERROR COVARIANCE BETWEEN X1 AND Y3 FREE
LET ERROR COVARIANCE BETWEEN X1 AND Y5 FREE
LET ERROR COVARIANCE BETWEEN X1 AND Y6 FREE
LET ERROR COVARIANCE BETWEEN X1 AND Y7 FREE
LET ERROR COVARIANCE BETWEEN X1 AND Y13 FREE
LET ERROR COVARIANCE BETWEEN X1 AND Y14 FREE
LET ERROR COVARIANCE BETWEEN X2 AND Y2 FREE
LET ERROR COVARIANCE BETWEEN X2 AND Y3 FREE
Options: SS EF SC RS AD=OFF IT=OFF
Path Diagram
End of Problem
    
```

Gambar10. Syntax modifikasi simplis project

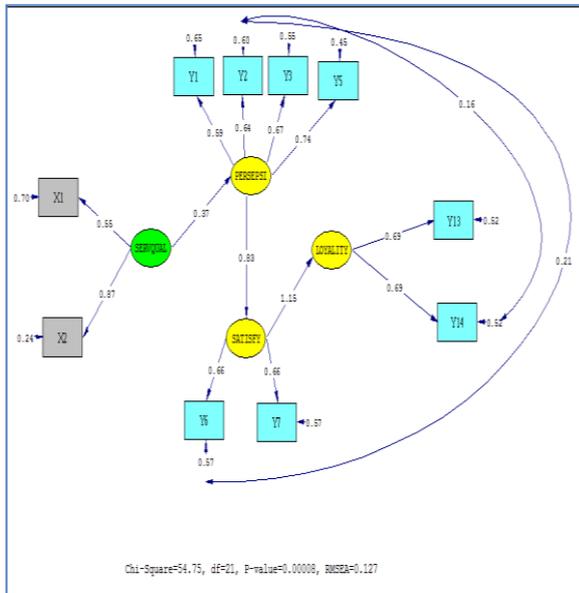


Gambar 11. Output T-Values Modifikasi

Dari Gambar 11 dapat dilihat terjadi perubahan pada nilai chi square, df, p-value dan RMSEA. Perubahan juga terjadi pada nilai t-value korelasi variabel. Dari yang tadi berjumlah 4 t-values yang di bawah nilai signifikansi 2.07 setelah dilakukan respesifikasi model menjadi tidak ada. Pada hubungan antara SERVQUAL dengan PERSEPSI t-value yang dihasilkan adalah 2.07. Artinya, semakin tinggi kualitas pasien maka akan semakin positif persepsi yang diterima pasien. Begitu pula dengan hubungan antara PERSEPSI dengan SATISFY yang bernilai 4.43 menandakan semakin tinggi persepsi pasien maka semakin tinggi pula kepuasan yang diterima.

Selain output path diagram t-value, lisrel juga menghasilkan path diagram standardized solution. Output ini berfungsi untuk menghitung nilai reliabilitas dan menghasilkan factor loading. Berikut ini adalah path diagram standardized solution setelah respesifikasi.

Dari Gambar 12 dapat dilihat hubungan antara variabel laten dengan variabel indikator yang paling besar adalah hubungan antara SERVQUAL dengan indikator X2 sebesar 0.87 yang artinya hubungan ini berkorelasi sebesar 87%. Sedangkan korelasi yang berpengaruh sedikit adalah hubungan antara variable SERVQUAL dengan indikator X1 sebesar 0.55 atau berpengaruh hanya sebesar 55%.



Gambar 12. Output Standardized Solution Modifikasi

Tabel 4. Hasil uji kecocokan respesifikasi

Ukuran Derajat Kecocokan	Nilai	Target Tingkat Kecocokan	Evaluasi Model
Chi Square Normed Chi Square	P=0.000 54.75/21=2.61	p>0.05 X ² /df>2	Close fit
NCP Interval	33.75 15.59 - 59.58	Kecil Interval sempit	Good fit
RMSEA	0.13	RMSEA≤0.08	Close fit
GFI	0.90	GFI≥0.9	Good fit
ECVI	ECVI=1.24 Saturated=1.11 Independen=4.42	ECVI > ECVI saturated < ECVI independen	Good fit
AIC	AIC=122.75 Saturated=110 Independen=437.36	AIC > AIC saturated < AIC independen	Good fit
CAIC	CAIC=245.33 Saturated=308.28 Independen=473.41	CAIC > CAIC saturated < CAIC independen	Good fit
NFI	0.85	0.8≥NFI≥0.9	Marjinal fit
NNFI	0.77	NNFI≥0.9	Close fit
CFI	0.89	0.8≥CFI≥0.9	Marjinal fit
IFI	0.9	IFI≥0.9	Good fit
RFI	0.68	RFI≥0.9	Close fit
CN	63.51	CN≥200	Close fit
RMR	0.029	RMR≤0.05	Good fit
AGFI	0.74	AGFI≥0.9	Close fit

Dari Tabel 4 dapat dilihat dari 15 uji kecocokan ada 9 (60%) masuk dalam kategori fit(good/marginal fit). Sedangkan ada 6 (40%) uji kecocokan yang masuk dalam kategori buruk/close fit. Sehingga dapat disimpulkan model penelitian ini dapat mengkonfirmasi teori dengan baik.

Goodness of Fit Statistics	
Degrees of Freedom = 21	Minimum Fit Function Chi-Square = 61.66 (P = 0.00)
Normal Theory Weighted Least Squares Chi-Square = 54.75 (P = 0.00)	Estimated Non-centrality Parameter (NCP) = 33.75
90 Percent Confidence Interval for NCP = (15.59 ; 59.58)	
Minimum Fit Function Value = 0.62	Population Discrepancy Function Value (FO) = 0.34
90 Percent Confidence Interval for FO = (0.16 ; 0.60)	Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.13
90 Percent Confidence Interval for RMSEA = (0.087 ; 0.17)	P-Value for Test of Close Fit (RMSEA < 0.05) = 0.0019
Expected Cross-Validation Index (ECVI) = 1.24	90 Percent Confidence Interval for ECVI = (1.06 ; 1.50)
ECVI for Saturated Model = 1.11	ECVI for Independence Model = 4.42
Chi-Square for Independence Model with 45 Degrees of Freedom = 417.36	Independence AIC = 437.36
Model AIC = 122.75	Saturated AIC = 110.00
Independence CAIC = 473.41	Model CAIC = 245.33
Saturated CAIC = 308.28	
Root Mean Square Residual (RMR) = 0.029	Standardized RMR = 0.087
Goodness of Fit Index (GFI) = 0.90	Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) = 0.74
Parsimony Goodness of Fit Index (PGFI) = 0.34	
Normed Fit Index (NFI) = 0.85	Non-Normed Fit Index (NNFI) = 0.77
Parsimony Normed Fit Index (PNFI) = 0.40	Comparative Fit Index (CFI) = 0.89
Incremental Fit Index (IFI) = 0.90	Relative Fit Index (RFI) = 0.68
Critical N (CN) = 63.51	

KESIMPULAN

Karakteristik pasien rawat inap RSUD Cilegon adalah mayoritas usia 20-30 tahun pekerjaan ibu rumah tangga, pendidikan SMA, dengan frekuensi kedatangan sebanyak 1 kali. Indikator yang paling mempengaruhi loyalitas adalah niat untuk terus melakukan aktifitas yang sama di masa datang dan penggunaan produk/jasa secara kontinyu, artinya pasien akan mengapresiasi loyalitasnya dengan cara berlangganan dan menggunakan produk/jasa RSUD Cilegon secara berkelanjutan. Variabel laten kepuasan memiliki hubungan yang positif terhadap loyalitas, artinya semakin tinggi tingkat kepuasan pasien maka akan semakin besar tingkat loyalitasnya. Variabel kepuasan memberikan pengaruh paling besar terhadap loyalitas, artinya kepuasan memegang peranan penting untuk meningkatkan loyalitas pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Asmita, P. 2008. *Analisis Pengaruh Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dokter Terhadap Loyalitas Pasien Di Poliklinik Umum Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum*. Thesis. Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Bloemer, J.R., dan Pascal. "Investigating Drivers of Bank Loyalty: The Complex Relationship Between Image, Service Quality and Satisfaction". *International Journal of Bank Marketing*. MCB University Press, 1998; 276 – 286.
- Elbany, A. 2009. *Analisis Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Restoran Pujasega Garut Jawa Barat*. Fakultas Ekonomi dan Manajemen. IPB.
- Ghozali, I. 2008. *Structural Equation Modeling:Teori Konsep dan Aplikasi dengan Program LISREL 8.80 Edisi 2*. Semarang:Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J.F., Anderson, R.E., Tatham, R.L., dan Black, W.C. 2010. *Multivariate Data Analisis*. Pearson Prentice Hall.
- Lovelock, C. H. dan Lauren. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Indeks, Jakarta.
- Notoatmojo, S. 2007. *Promosi Kesehatan & Ilmu Perilaku*. Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.
- Parasuraman, A., Zeithaml,V.A. and Berry, L.L (1988), "SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*, Vol.4(1).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L (1985), "A Conceptual Model of Service Quality and it's mplications for Future Research". *Journal of Marketing*, Vol. 4: 41-56.
- Santoso,S.,2011. *Structural Equation Modeling*. Gramedia.Jakarta
- Sharma, N dan Paul G. Patterson, 1999. "The impact of communication Effectiveness and Services Quality on Relationship Commitment in Consumer, Professional Services". *The Journal Of Marketing*. Vol. 13, No. 2.
- Silalahi, M. 2007. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dalam Kaitannya dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Islam Malahayati Medan*. Thesis. Medan. Universitas Sumatera Utara.
- Tjiptono, F. 1996. *Strategi Pemasaran*. (Edisi I, Cetakan Pertama), Yogyakarta:Andi Offset.
- Tjiptono,F.2008.*Strategi Pemasaran Edisi III*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Utama, A. 2003. "Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten". *Jurnal OPSI Volume 1 No.2 hal 96-110*.
- Wijanto, H.S. 2008. *Structural Equation Modeling Dengan Lisrel 8.8. Konsep dan Tutorial*. Cetakan Pertama. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Wijono, D. 1999. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Buku 1. Airlangga University Press. Surabaya
- Yamin S. dan Kurniawan H. 2009. *Structural Equation Modeling:Belajar Lebih Mudah Teknik Analisis Data Kuesioner dengan Lisrel-PLS*. Jakarta: Salemba Infotek.
- Zeithaml, Valari, A., and Mary J.B.1996. *Service Marketing*. Mc. Graw Hill Co. New York