

Dr. Bakhtiar Tijang, S.E.,M.M.
Dr. Nurfadhilah, S.E.,M.M.
Pandi Putra, S.E.,M.M.

DIMENSI KUALITAS PELAYANAN

Studi Kepuasan Pasien Rawat Inap
pada RSUD se-Ajatappareng

K A A N

REPARRE

gendek

DIMENSI KUALITAS PELAYANAN

Studi Kepuasan Pasien Rawat Inap
pada RSUD se-Ajatappareng

Copyright © 2020 – Bakhtiar Tijjang, Nurfadhilah, dan Pandi Putra

Penulis

Dr. Bakhtiar Tijjang, S.E., M.M.

Dr. Nurfadhilah, S.E., M.M.

Pandi Putra, S.E., M.M.

Editor

Adriyani Kamcyah

Desain Cover

Toto Rianto

Tata Letak

Adri Tri Yuliansyah

Penerbit

CV CENDEKIA PRESS

Anggota IKAPI No. 328/JBA/2018

Komp. GBA Barat Blok C-4 No. 7 Bandung

Website: <https://www.cendekiapress.com>

Cetakan ke-1, Desember 2020

viii +210 hlm, 15x23 cm

ISBN: 978-623-6659-80-9

Prakata



Segala puji hanya milik Allah Swt. Shalawat dan salam untuk Rasulullah Saw., keluarga, para sahabat serta mereka para pegiat kesehatan masyarakat.

Masalah yang teridentifikasi dari layanan kesehatan masyarakat tentunya sangat variatif. Hal ini membutuhkan analisis dan tentunya peningkatan dari segi layanan kesehatan. Oleh karena itu dalam buku ini akan dipaparkan bagaimana pengaruh kualitas pelayanan, citra, CRM, terhadap kepuasan dan loyalitas pasien rawat inap di rumah sakit. Buku ini dapat dijadikan sebagai acuan serta masukan atau saran bagi manajemen rumah sakit, bagi perkembangan ilmu pengetahuan pada umumnya dan bidang manajemen pemasaran pada khususnya, sebagai referensi atau kajian pustaka.

Oleh karena itu, semoga dengan terbitnya buku ini dapat menjadi perluasan khazanah teori dan penelitian terdahulu mengenai dimensi baru kualitas pelayanan, citra, dan CRM rumah sakit yang memengaruhi kepuasan dan loyalitas

pasien rawat inap. Singkat kata, semoga buku ini mampu membangkitkan semangat dan ide demi peningkatan kualitas layanan kesehatan masyarakat.

Dengan terbitnya buku ini, penulis haturkan terima kasih kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah mensupport dengan baik, meluangkan waktu untuk sekadar berdiskusi, dan/atau memberikan masukan berharga. Tanpa bantuan tersebut, tentu buku ini akan sangat banyak kelemahan.

Akhirnya, penulis juga menyampaikan semoga Allah membalas kebaikan dengan balasan yang berlipat-lipat kebaikan. Aamiin.

Parepare, Desember 2020

Penulis

Daftar Isi



Prakata	—	iii
Daftar Isi	—	v

Bab I	Urgensitas Pelayanan Kesehatan yang Bermutu	—	1
Bab II	Ruang Lingkup Kualitas Pelayanan	—	13
	A. Pengertian Kualitas Layanan	—	13
	B. Dimensi Kualitas Pelayanan	—	18
	C. Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan	—	20
	D. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan	—	21
	E. Citra Perusahaan	—	26
	1. Pengertian Citra Perusahaan	—	27
	2. Arti Penting Citra Perusahaan	—	29
	3. Indikator Pembentukan Citra Perusahaan	—	32
	F. <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	—	34
	1. Dimensi <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	—	41

2.	Hubungan antara CRM dan Loyalitas Pelanggan	— 45
G.	Kepuasan Konsumen	— 46
1.	Pengertian Kepuasan Konsumen	— 48
2.	Manfaat Kepuasan Konsumen	— 49
3.	Tingkat Kepuasan Konsumen	— 51
4.	Kepuasan Konsumen dan Nilai bagi Konsumen	— 53
5.	Pemicu Kepuasan Konsumen	— 54
6.	Strategi Kepuasan Konsumen	— 55
7.	Pengukuran Kepuasan Konsumen	— 56
8.	Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Konsumen	— 61
9.	Elemen Kepuasan Konsumen	— 63
H.	Loyalitas Konsumen	— 64
1.	Pengertian Loyalitas Konsumen	— 65
2.	Keuntungan Konsumen yang Loyal	— 67
3.	Perspektif Loyalitas Konsumen	— 70
4.	Karakteristik Konsumen yang Loyal	— 72
5.	Tahapan Menuju Konsumen yang Loyal	— 73
6.	Loyalitas dan Siklus Pembelian	— 78
7.	Strategi Meningkatkan dan Mempertahankan Loyalitas Konsumen	— 79
8.	Indikator Loyalitas Konsumen	— 84
I.	Manajemen Rumah Sakit	— 86
J.	Fungsi Rumah Sakit	— 87
K.	Kualitas Pelayanan Rawat Inap	— 89
L.	Administrasi Rawat Inap	— 90

Bab IV Pengaruh Hubungan Kausalitas	—	131
A. Data Primer dan Data Sekunder	—	132
B. Populasi Sasaran	—	134
C. Analisis Data	—	136
D. Dimensi Variabel Kualitas Layanan	—	146
1. Variabel Kualitas Layanan	—	146
2. Variabel Citra Rumah Sakit	—	148
3. Variabel <i>Customer Relationship Management</i> (CRM)	—	149
4. Variabel Kepuasan Pelanggan	—	149
5. Variabel Loyalitas Pasien	—	151

Bab V Kepuasan dan Loyalitas Pasien terhadap Pelayanan Rumah Sakit	—	153
A. Karakteristik Responden	—	153
B. Analisis Statistik Deskriptif	—	155
1. Kualitas Layanan (X_1)	—	156
2. Citra (X_2)	—	159
3. <i>Customer Relationship Management</i> (X_3)	—	161
4. Kepuasan Konsumen (Y_1)	—	164
5. Loyalitas Konsumen (Z)	—	168
C. Model Persamaan Struktural	—	169
D. Evaluasi Kriteria <i>Goodness of Fit</i>	—	170
E. Evaluasi atas <i>Outliers</i>	—	171
F. Hasil Pengukuran Setiap Konstruksi atau Variabel Laten	—	173
G. Kepuasan dan Loyalitas Pasien	—	176
1. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien	—	185
2. Pengaruh Citra terhadap Kepuasan Pasien	—	188

3. Pengaruh *Customer Relationship Management* terhadap Kepuasan Pasien — 190
4. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pasien — 192
5. Pengaruh Citra terhadap Loyalitas Pasien — 193
6. Pengaruh *Customer Relationship Management* terhadap Loyalitas Pasien — 194
7. Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien — 195
8. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pasien melalui Kepuasan Pasien — 197
9. Pengaruh Citra terhadap Loyalitas Pasien melalui Kepuasan Pasien — 198
10. Pengaruh *Customer Relationship Management* terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen — 200

Daftar Pustaka — 203



DIMENSI KUALITAS PELAYANAN

Studi Kepuasan Pasien Rawat Inap pada RSUD se-Ajatappareng

Masalah yang teridentifikasi dari layanan kesehatan masyarakat tentunya sangat variatif. Hal ini tentu membutuhkan analisis dalam upaya meningkatkan segi layanan kesehatan. Oleh karena itu, dalam buku ini akan dipaparkan bagaimana pengaruh kualitas pelayanan, citra, dan CRM, terhadap kepuasan dan loyalitas pasien rawat inap di rumah sakit.

Buku ini diharapkan dapat menjadi acuan serta masukan atau saran bagi manajemen rumah sakit, manajemen pemasaran, dan secara umum bagi perkembangan ilmu pengetahuan sebagai referensi atau kajian pustaka, sehingga mampu membangkitkan semangat serta ide dalam upaya peningkatan kualitas layanan kesehatan bagi masyarakat luas.



Dr. Bakhtiar Tijang, S.E., M.M., lahir di Lappe-lappe E, pada tanggal 02 Mei 1962. Bapak dari 7 orang anak ini telah menjadi dosen sejak tahun 1989. Penulis menyelesaikan studi S1, S2, dan S3 pada Universitas Muslim Indonesia dengan bidang keminatan Manajemen Pemasaran. Saat ini penulis merupakan dosen pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Amsir Parepare dengan jabatan fungsional Lektor Kepala. Selain mengampuh mata kuliah pada bidang manajemen, penulis juga mengampuh mata kuliah metode penelitian dan statistik.



Dr. Nurfaidilah, S.E., M.M., lahir di Parepare, 08 Juni 1989. Ibu dari 2 anak ini merupakan putri ketiga dari pasang Kairuddin Karim, M.H. dan Marwah K, S.Ag. Penulis menyelesaikan studi S1 tahun 2012 di STIE Amsir jurusan manajemen, kemudian menyelesaikan studi S2 tahun 2015 di STIE YPUP jurusan magister manajemen dan studi S3 pada Universitas Muslim Indonesia. Penulis berprofesi sebagai dosen sejak tahun 2015, dan resmi menjadi dosen PNS di IAIN Parepare sejak tahun 2019 dengan mata kuliah manajemen pemasaran dan sistem pengendalian manajemen.



Pandi Putra, S.E., M.M., lahir di Parepare, 15 Juni 1989. Bapak dari 2 orang anak ini merupakan dosen tetap yayasan pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Amsir Parepare sejak tahun 2017. Penulis menyelesaikan studi S1 pada tahun 2011 di STIE Amsir Parepare dengan konsentrasi manajemen pemasaran pada tahun 2017 di Universitas Muslim Indonesia juga dengan konsentrasi yang sama. Saat ini penulis sedang menyelesaikan studi S3 pada UIN Muslim Indonesia. Selain mengampuh mata kuliah manajemen pemasaran, penulis juga mengampuh mata kuliah riset pemasaran.

Cendekia
CV Cendekia Press

www.cendekiapress.com
penerbitcendekiapress
cendekiapress
cendekiapress

ISBN 978-623-6658-80-9



9 786236 669809

PER

STIE