

PENGARUH MUTU LAYANAN TERHADAP KEPERCAYAAN DIMEDIASI KEPUASAN PASIEN DI RS TELOGOREJO SEMARANG

Silvia Sudjadi¹, Erliany Syaodih², Rian Andriani³

Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya

Email: silvia.sudjadi@gmail.com, erlianysyaodih15@gmail.com,
rian_andriani@ars.ac.id

Abstrak

Penelitian dilakukan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap kepercayaan pasien, dimana variasi dari kualitas pelayanan adalah: berwujud, empati, keandalan, koresponsifan dan keyakinan. Variasi dari kepuasan adalah: kualitas pelayanan, faktor emosional, harga, biaya, dan kualitas produk dan jasa, sedangkan variasi kepercayaan pasien adalah: kehandalan, kejujuran, kepedulian, dan kredibilitas. Dalam penelitian ini populasinya adalah seluruh pasien yang berkunjung di unit rawat inap Rumah Sakit Telogorejo Semarang dengan rata-rata kunjungan per bulan pada tahun 2020 untuk rawat inap sebanyak 125. Berdasarkan perhitungan rumus *slovin* diperoleh sampel sejumlah 95 responden. Teknik analisis penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda. Penelitian ini dilakukan uji instrumen reliabilitas dan validitas, uji asumsi klasik: normalitas, heteroskedastisitas dan multikolinieritas, serta uji hipotesis melalui uji t, uji kelayakan model melalui uji F dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepercayaan pasien. Arah koefisien regresi positif menunjukkan adanya pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepercayaan pasien, sehingga hipotesis 1 diterima. Kepuasan berpengaruh positif terhadap kepercayaan pasien. Arah koefisien regresi positif menunjukkan adanya pengaruh positif kepuasan terhadap kepercayaan pasien, sehingga hipotesis 2 diterima.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, kepuasan, dan kepercayaan pasien

Abstract

The study was conducted to examine the effect of service quality and satisfaction on patient trust, where the variations of service quality are: tangible, empathy, reliability, responsiveness and confidence. Variations of satisfaction are: service quality, emotional factors, price, cost, and quality of products and services, while variations of patient trust are: reliability, honesty, caring, and credibility. In this study, the population was all patients who visited the inpatient unit of Telogorejo Semarang Hospital with an average visit per month in 2020 for inpatients of 125. Based on the calculation of the Slovin formula, a sample of 95 respondents was obtained. This research analysis technique uses multiple regression analysis. This research was carried out reliability and validity instrument tests, classical assumption tests: normality, heteroscedasticity and multicollinearity, as well as hypothesis testing through the t test, model feasibility tests through the F test and the coefficient of determination. The results showed that service quality has a positive effect on patient trust. The direction of the positive regression coefficient indicates a positive effect of service quality on patient trust, so hypothesis 1 is accepted. Satisfaction has a positive effect on patient trust. The direction of the

positive regression coefficient indicates a positive effect of satisfaction on patient trust, so hypothesis 2 is accepted.

Keywords: *Service quality, Satisfaction, and Patient Trust*

Pendahuluan

Rumah sakit merupakan sebuah organisasi yang dilakukan oleh tenaga medis profesional dengan mengorganisasikan dengan baik mulai dari sarana dan prasarana medis yang permanen, pelayanan kedokteran, asuhan keperawatan yang berkesinambungan, diagnosis hingga pengobatan penyakit (Wirawan, 2019). Pada tahun 2010, *World Trade Organization* (WHO) membuat strategi baru dimana dokter asing diperbolehkan praktek di Indonesia untuk menangani era globalisasi. Sehingga terjadilah persaingan secara kompetitif dalam rumah sakit (Romli Atmasasmita, 2016).

Berbagai rumah sakit berupaya untuk memperoleh kepuasan pasien sehingga mampu mendapatkan kepercayaan dari masyarakat dengan memberikan kualitas pelayanan yang efisien dan berkualitas (Tanjung, Nadapdap, & Muhammad, 2023). Mutu pelayanan rumah sakit merupakan suatu yang unik, karena dimensi dan indikatornya dapat berbeda diantara semua yang terlibat dalam pelayanan kesehatan. Indikator untuk mutu pelayanan *empathy, assurance, tangible, reliability, dan responsiveness*. Menurut (Prana, 2013), untuk mengatasinya digunakan pedoman sebagai hakikat dasar dari penyelenggara pelayanan kesehatan, yaitu memenuhi kebutuhan dan tuntutan para pemakai jasa pelayanan Kesehatan. Mutu pelayanan bukan hanya dilihat dari kemewahan fasilitas, kelengkapan teknologi, maupun penampilan fisik, tetapi juga dilihat dari sikap dan perilaku profesionalisme dan komitmen yang tinggi.

Setiap rumah sakit diuntut untuk meningkatkan kualitas layanan supaya meningkatkan kepuasan pada pasien. Kepuasan bisa disebut sebagai *outcome* dari layanan kesehatan. Dimana kepuasan pasien mempunyai arti suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang didapat dari perbandingan apa yang diperoleh dengan apa yang diharapkan. Dengan masyarakat yang puas mampu membangun kepercayaan kepada rumah sakit. Kepercayaan merupakan hal yang penting dalam menjaga hubungan antara pemberi layanan dan penerima layanan. Kepercayaan pasien dapat dilihat dari keterikatan pasien atas jasa yang ada pada rumah sakit dihubungkan dengan pola penggunaan jasa secara berulang atau penggunaan di masa depan. (Gultom, Arif, & Fahmi, 2020) menjelaskan bahwa kepercayaan pelanggan (*trust*) dapat dilihat sebagai faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan.

Penelitian (Gunawan & Sugiarto, 2013) menyatakan bahwa kepuasan pasien memperlihatkan memainkan peran mediasi yang penting dalam meningkatkan kekuatan hubungan antara kualitas perawatan Kesehatan dan kepercayaan pasien pada penyedia layanan. (Kotler & Keller, 2016) mengatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan perasaan senang atau kecewa pelanggan yang timbul karena membandingkan kinerja

Pengaruh Mutu Layanan Terhadap Kepercayaan Dimediasi Kepuasan Pasien di RS Telogorejo Semarang

yang dipersepsikan oleh produk atau jasa dengan harapan konsumen. (Hasan & Putra, 2018) menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif antara kualitas pelayanan dengan kepercayaan konsumen, hal ini mengindikasikan bahwa pasien yang percaya terhadap rumah sakit akan menyukai rumah sakit tersebut karena adanya jaminan dari kualitas pelayanan yang bagus, sebaliknya pasien yang tidak percaya terhadap rumah sakit tidak akan menyukai rumah sakit tersebut dikarenakan tidak adanya jaminan akan kualitas layanan yang bagus. Kepercayaan pasien juga dipengaruhi oleh kepuasan pasien, semakin puas pasien dengan layanan medis yang dirasakan mampu meningkatkan rasa percaya pasien (Oisina & Osidhi, 2018).

Hasil lainnya didapatkan dari peneliti (Supartiningsih, 2017) menunjukkan bahwa dimensi kualitas layanan rumah sakit yang mempunyai hubungan signifikan terhadap kepuasan pasien hanya *empathy* dan *assurance*, sedangkan *tangible*, *reliability*, dan *responsiveness* tidak signifikan. Berbeda dengan penelitian (Hasan & Putra, 2018) menunjukkan kualitas layanan tidak mempengaruhi kepuasan pasien rumah sakit milik pemerintah. Sedangkan dari penelitian (Pratama, Furmawati, & Rustam, 2019) didapatkan hasil yang berlawanan yaitu dengan semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka akan semakin baik pula kepuasan pasien dimana meningkatkan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit.

Dengan adanya perbedaan hasil dari penelitian terdahulu dan pengamatan langsung dimana banyaknya pasien di Rumah Sakit Telogorejo Semarang bukan berarti Rumah Sakit ini minim complain. Setelah melakukan pengamatan langsung dengan mensurvei beberapa orang pasien pada Rumah Sakit Telogorejo Semarang, ditemukan bahwa beberapa pasien mengeluhkan respon dari staf puskesmas, waktu tunggu layanan yang cukup lama, kemudian beberapa pasien juga ternyata mempertimbangkan kembali untuk menggunakan Rumah Sakit Telogorejo Semarang sebagai Faskes I dalam pelayanan pasien JKN dan mengalihkan ke Faskes lainnya. Hasil pengamatan peneliti ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kepuasan pasien di Rumah Sakit Telogorejo Semarang perlu untuk lebih diperhatikan, karena akan dapat berdampak kepada menurunnya kepercayaan pasien.

Berdasarkan uraian latar belakang dan pembatasan masalah diatas, maka terdapat beberapa perumusan masalah yang perlu dikaji dan diteliti secara mendalam dan dicari pemecahannya, antara lain: 1) Adakah pengaruh kualitas layanan terhadap kepercayaan pasien pada Rumah Sakit Telogorejo Semarang? 2) Adakah pengaruh kepuasan pasien terhadap kepercayaan pasien pada Rumah Sakit Telogorejo Semarang? 3) Adakah pengaruh kualitas layanan dan kepuasan pasien secara bersama-sama terhadap kepercayaan pasien pada Rumah Sakit Telogorejo Semarang?

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam meningkatkan profesionalisme bagi rumah sakit dan memberi bahan referensi bagi akademi.

Menurut (Fandy & Greforius, 2016), Konsep kualitas dianggap sebagai ukuran kesempurnaan sebuah produk atau jasa yang terdiri dari kualitas desain dan kualitas kesesuaian (*conformance quality*). Kualitas desain merupakan fungsi secara spesifik

dari sebuah produk atau jasa, kualitas kesesuaian adalah ukuran seberapa besar tingkat kesesuaian antara sebuah produk atau jasa dengan persyaratan atau spesifikasi kualitas yang ditetapkan sebelumnya.

Maka dari itu yang dimaksud kualitas adalah apabila beberapa faktor dapat memenuhi harapan konsumen seperti pernyataan tentang kualitas oleh Goetsh dan Davis dalam (Fandy & Greforius, 2016), “Kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan memenuhi atau melebihi harapan”.

Menurut beberapa definisi di atas dalam kata lain, kualitas adalah sebuah bentuk pengukuran terhadap suatu nilai layanan yang telah diterima oleh konsumen dan kondisi yang dinamis suatu produk atau jasa dalam memenuhi harapan konsumen. Layanan menurut pendapat Kotler dalam (Fandy & Greforius, 2016), “Setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu”.

Menurut Gummesson dalam (Fandy & Greforius, 2016) mengungkapkan bahwa layanan/ jasa adalah “*Something which can be bought and sold but which you cannot drop on your feet*”. Sehingga dikatakan bahwa layanan merupakan hal yang dapat dipertukarkan melalui beli dan jual namun tidak dapat dirasakan secara fisik. Sama halnya yang diungkapkan oleh Vargo & Lusch dalam (Tjiptono, 2017), “*Service is an interactive process of doing something for someone*”. Diartikan bahwa layanan/ jasa merupakan proses interaksi dalam melakukan sesuatu kepada seseorang.

Dari beberapa definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa layanan/ jasa adalah sebuah aktifitas atau tindakan interaksi antara pihak pemberi dan pihak penerima layanan/ jasa yang ditawarkan oleh pihak pemberi secara tidak berwujud sehingga tidak dapat dirasakan oleh fisik.

Metode

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. (Sugiyono, 2012) menjelaskan bahwa penelitian deskriptif yaitu, penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain. Untuk pendekatan kuantitatif yaitu dengan menggunakan data berbentuk angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran data tersebut, hingga hasilnya.

Populasinya yang digunakan adalah pasien yang berkunjung di unit rawat inap Rumah Sakit Telogorejo Semarang dengan rata-rata kunjungan per bulan pada tahun 2020 untuk rawat inap sebanyak 125. Berdasarkan perhitungan rumus *slovin* diperoleh sampel sejumlah 95 responden. Kriteria responden berdasarkan jenis kelamin pria sebanyak 33 responden (34,74%) dan Wanita 62 responden (65,26%). Berdasarkan usia dibawah 30 tahun 21 responden (22,11%), antara 30-45 tahun sebesar 30 responden (31,58%), dan di atas 45 tahun sebanyak 44 responden (46,32%). Berdasarkan tingkat

Pengaruh Mutu Layanan Terhadap Kepercayaan Dimediasi Kepuasan Pasien di RS Telogorejo Semarang

Pendidikan lulusan SMP/ SMA sebanyak 36 responden (37,89%), lulusan diploma/sarjana sebanyak 48 responden (50,53%), dan lulusan pascasarjana sebanyak 11 responden (11,58). Teknik analisis penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda. Penelitian ini dilakukan uji instrumen reliabilitas dan validitas, uji asumsi klasik: normalitas, heteroskedastisitas dan multikolinieritas, serta uji hipotesis melalui uji t, uji kelayakan model melalui uji F dan koefisien determinasi

Hasil dan Pembahasan

Uji validitas

Pengujian validitas dengan metode analisis factor. Perhitungan dengan bantuan SPSS. Nilai loading factor berada di atas 0,196 akan menunjukkan hasil valid. Dalam hasil penelitian didapatkan dari lebih nilai loading factor, sehingga dinyatakan bahwa responden memahami pertanyaan dalam kuisioner.

Uji Reliabilitas

Uji ini digunakan untuk menguji sejauh mana keadnalah suatu alat pengukur untuk digunakan lagi dalam penelitian yang sama. Dengan menggunakan rumus Cronbach Alpha.

Dalam hasil penelitian didapatkan hasil di atas 0,6, yang memiliki pengertian reliabel sehingga dinyatakan bahwa kuisioner ini dapat digunakan kembali dalam penelitian yang sama.

Normalitas Data

Untuk menentukan normalitas data dengan uji Kolmogorov-Smirnov, dimana nilai signifikansi harus diatas 5%. Dengan hasil tes ini di dapatkan hasil diatas 5% yang menandakan bahwa tidak ada jawaban yang ekstrim sehingga dapat membuat hasil menjadi bias.

Uji Multikolinieritas

Untuk mendeteksi ada tidaknya gejala multikolinieritas antar variabel independen digunakan *variance inflation factor* (VIF). Berdasar hasil penelitian pada output SPSS versi 21.5.

Jika VIF lebih besar dari 5, maka antar variabel-variabel independen terjadi persoalan multikolinearitas. Berdasarkan hasil penelitian tidak terdapat variabel independen yang mempunyai nilai $VIF > 5$, artinya kedua variable independen tersebut tidak saling mempengaruhi sehinga tidak menunjukkan adanya gejala multikolinieritas.

Hasil Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas untuk menguji ada tidaknya pengaruh variabel independen terhadap variabel residualnya, dapat disimpulkan model regresi tidak mengandung heteroskedastisitas, hal tersebut dapat dilihat bahwa titik-titiknya

menyebar, sehingga tidak terdapat pengaruh variable independen terhadap variabel residualnya (variabel lain selain kepercayaan pasien).

Hasil Analisis Regresi

Persamaan regresi untuk hasil analisis regresi dapat dijelaskan sebagai berikut: **Kepercayaan pasien = 0,235 Kualitas pelayanan + 0,268 Kepuasan**

Berdasarkan persamaan diatas dapat dijelaskan bahwa kualitas pelayanan mampu meningkatkan kepercayaan pasien sebesar 0,235, arah koefisien regresi positif menunjukkan adanya pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepercayaan pasien. Hal ini mengindikasikan bahwa RS Telogorejo Semarang memiliki kualitas pelayanan yang baik dalam persepsi pasien mampu meningkatkan rasa percaya pasien dalam menggunakan jasa medis di RS Telogorejo Semarang. Kepuasan mampu meningkatkan kepercayaan pasien sebesar 0,268, arah koefisien regresi positif menunjukkan adanya pengaruh positif kepuasan terhadap kepercayaan pasien. Hal ini mengindikasikan bahwa pasien yang memiliki tingkat kepuasan tinggi atas jasa layanan medis yang diberikan RS Telogorejo Semarang mampu meningkatkan rasa percaya atas layanan medis yang diberikan RS Telogorejo Semarang.

Hasil Uji Hipotesis

Untuk menguji hipotesis dengan menggunakan uji-t diperlukan analisis regresi, analisis regresi linier digunakan dalam penelitian ini dengan tujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel bebas. Perhitungan statistik dalam analisis regresi linier yang digunakan dalam penelitian menggunakan bantuan program komputer *SPSS for Windows 22.5*. Adapun ringkasan hasil pengolahan data dengan menggunakan program SPSS untuk uji t tersebut adalah sebagai berikut: Berdasarkan Tabel diatas, dijelaskan bahwa hipotesis diterima bila nilai t hitung lebih besar dari t tabel (1,96) dan signifikansi dibawah 0,05. Dari tabel 2 maka dapat disusun persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

Pengaruh Kualitas pelayanan (X₁) terhadap Kepercayaan pasien (Y)

Pengujian secara parsial variabel X₁ (kualitas pelayanan) memiliki koefisien regresi sebesar 0,235, nilai t hitung sebesar 2,373 dengan signifikansi sebesar 0,027. Nilai t hitung sebesar 2,373 yang lebih besar dari t tabel (1,96) dan nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 yaitu sebesar 0,027, maka H₀ ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepercayaan pasien, maka hipotesis 1 dapat diterima.

Arah koefisien regresi positif menunjukkan adanya pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepercayaan pasien. Hal ini mengindikasikan bahwa RS Telogorejo Semarang memiliki kualitas pelayanan yang baik dalam persepsi pasien mampu meningkatkan rasa percaya pasien dalam menggunakan jasa medis di RS Telogorejo Semarang.

Pengaruh Mutu Layanan Terhadap Kepercayaan Dimediasi Kepuasan Pasien di RS Telogorejo Semarang

Pengaruh Kepuasan (X2) terhadap Kepercayaan pasien (Y)

Pengujian secara parsial variabel X_2 (kepuasan) memiliki koefisien regresi sebesar 0,268, nilai t hitung sebesar 2,595 dengan signifikansi sebesar 0,019. Nilai t hitung sebesar 2,595 yang lebih besar dari t tabel (1,96) dan nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 yaitu sebesar 0,019, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kepuasan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepercayaan pasien, maka hipotesis 2 dapat diterima.

Arah koefisien regresi positif menunjukkan adanya pengaruh positif kepuasan terhadap kepercayaan pasien. Hal ini mengindikasikan bahwa pasien yang memiliki tingkat kepuasan tinggi atas jasa layanan medis yang diberikan RS Telogorejo Semarang mampu meningkatkan rasa percaya atas layanan medis yang diberikan RS Telogorejo Semarang.

Hasil Uji Model

Pengujian regresi secara overall dilakukan dengan menggunakan uji F . Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikansi 5%.

Hasil pengujian uji- f yang menunjukkan kelayakan model memiliki estimasi F sebesar 2,702 dengan signifikansi 0,012, artinya bila nilai F hitung sebesar 2,702 lebih besar dari F tabel (1,96) dan nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 yaitu sebesar 0,012, maka mengindikasikan bahwa model layak untuk diteliti.

Hasil Uji R^2 (Koefisien Determinasi)

Koefisien determinasi merupakan penunjuk mengenai besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Nilai koefisien determinasi ditunjukkan dengan nilai adjusted R^2 .

Koefisien determinasi merupakan penunjuk mengenai besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Nilai koefisien determinasi ditunjukkan dengan nilai adjusted R^2 . Hasil penelitian ini memberikan hasil nilai adjusted R^2 sebesar 0,301. Hal ini mengindikasikan bahwa 30,1% kepercayaan pasien dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan, dan kepuasan, sedangkan selebihnya 69,9% kepercayaan pasien dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak termasuk dalam model ini. Hal ini mengindikasikan bahwa kepercayaan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, dan kepuasan, namun ada variabel lain yang mempengaruhi kepercayaan pasien.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepercayaan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh keterangan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepercayaan pasien di RS Telogorejo Semarang secara signifikan. Persepsi kualitas pelayanan yang baik akan sangat berpengaruh terhadap kepercayaan pasien. Ini berarti semakin baik kualitas pelayanan berakibat pada semakin baiknya kepercayaan pasien.

RS Telogorejo Semarang mempunyai pelayanan UGD yang prima, dimana RS Telogorejo Semarang memiliki UGD 24 jam dengan dokter dan petugas jaga dengan kuantitas yang cukup sehingga dapat memberikan pelayanan yang prima dan sigap terkait keadaan darurat pasien, selain itu dikarenakan juga oleh profesionalisme tim dokter RS Telogorejo Semarang dalam memberikan diagnosa dan penanganan yang tepat terhadap keluhan pasien.

Pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit merupakan faktor yang sangat berperan sebagai dasar bagi pasien untuk memanfaatkan jasa rumah sakit. Kualitas pelayanan adalah hal yang sangat penting dalam persaingan pasar yang sangat kompetitif seperti saat ini, penampilan, kehandalan dan jaminan rumah sakit dalam memberikan pelayanan kepada pasien merupakan faktor utama terhadap kesan yang akan dirasakan pasien selama memanfaatkan pelayanan yang diberikan rumah sakit, dengan begitu akan muncul persepsi pengguna jasa dalam hal ini pasien terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan. Persepsi mengenai kualitas pelayanan yang baik akan berakibat pada munculnya kepuasan, retensi dan bahkan loyalitas, dengan demikian akan mendukung terlaksananya strategi perusahaan serta tercapainya tujuan perusahaan. Hasil penelitian ini mendukung penelitian (Adabi, 2020) yaitu terdapat hubungan yang positif antara kualitas pelayanan dengan kepercayaan konsumen, hal ini mengindikasikan bahwa pasien yang percaya terhadap rumah sakit akan menyukai rumah sakit tersebut karena adanya jaminan dari kualitas pelayanan yang bagus, sebaliknya pasien yang tidak percaya terhadap rumah sakit tidak akan menyukai rumah sakit tersebut dikarenakan tidak adanya jaminan akan kualitas layanan yang bagus.

Pengaruh Kepuasan Terhadap Kepercayaan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh keterangan bahwa variabel kepuasan berpengaruh positif terhadap kepercayaan pasien secara signifikan. Terciptanya kepercayaan merupakan salah satu keberhasilan proses pemasaran, karena pada dasarnya kepercayaan yang baik dapat dianggap sebagai pengakuan dan penghargaan dari konsumen terhadap kegunaan produk atau jasa yang diberikan oleh penyedia layanan yang sesuai dengan harapan pelanggan.

RS Telogorejo Semarang tetap memberikan perawatan dan pengobatan kepada pasien yang belum memiliki biaya untuk berobat dan menerima pasien yang menggunakan ASKES, JAMKESMAS maupun JAMPERSAL, dengan demikian dapat memberikan rasa senang bagi para pasien.

Kepercayaan berkaitan langsung dengan persepsi pasien tentang reputasi rumah sakit (kemampuan yang dimiliki, kebaikan hati, dan juga integritas rumah sakit). Apabila pasien memperoleh produk jasa yang sesuai dengan harapan, pelayanan yang menyenangkan, dapat dirasakan manfaat dari produk jasanya, mendapatkan kepuasan setelah memanfaatkan layanan dan merasa aman ataupun nyaman setelah menggunakan produk jasa dan layanan dari RS Telogorejo Semarang, maka pasien akan memberikan kepercayaan terhadap RS Telogorejo Semarang. Hal tersebut yang akan membuat pasien terus memanfaatkan layanan rumah sakit dan pada akhirnya akan

Pengaruh Mutu Layanan Terhadap Kepercayaan Dimediasi Kepuasan Pasien di RS Telogorejo Semarang

merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain karena merasa puas dengan layanan dari RS Telogorejo Semarang. Hasil penelitian ini mendukung Penelitian (Wididana, 2016) dimana kepercayaan pasien juga dipengaruhi oleh kepuasan pasien, semakin puas pasien dengan layanan medis yang dirasakan mampu meningkatkan rasa percaya pasien.

Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Terhadap Kepercayaan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh keterangan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kepuasan berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepercayaan pasien di RS Telogorejo Semarang secara signifikan. Persepsi kualitas pelayanan dan kepuasan yang baik akan sangat berpengaruh terhadap kepercayaan pasien. Ini berarti semakin baik kualitas pelayanan dan kepuasan berakibat pada semakin baiknya kepercayaan pasien.

Pembaruan dari penelitian ini ditemukan hasil bahwa kepuasan memiliki pengaruh yang lebih besar daripada kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepercayaan pasien, artinya pelayanan yang diberikan rumah sakit tidak sesuai dengan apa yang dibutuhkan pasien tidak mampu membuat pasien merasa puas, sehingga kepercayaan pasien tidak meningkat, sehingga sebaiknya rumah sakit dalam memberikan layanan disesuaikan apa yang menjadi harapan dan kebutuhan pasien, hal tersebut mampu memberikan rasa puas dan menambah tingkat kepercayaan yang tinggi. Hasil penelitian ini mendukung penelitian (Adabi, 2020) dan (Wididana, 2016) dimana pasien yang percaya terhadap rumah sakit akan menyukai rumah sakit tersebut karena adanya jaminan dari kualitas pelayanan yang bagus, sebaliknya pasien yang tidak percaya terhadap rumah sakit tidak akan menyukai rumah sakit tersebut dikarenakan tidak adanya jaminan akan kualitas layanan yang bagus. Sedangkan (Wididana, 2016) menyatakan bahwa kepercayaan pasien juga dipengaruhi oleh kepuasan pasien, semakin puas pasien dengan layanan medis yang dirasakan mampu meningkatkan rasa percaya pasien.

Kesimpulan

Setelah penulis melakukan hasil penelitian dan pembahasan, maka penulis dapat menyimpulkan: 1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepercayaan pasien. Artinya jika kualitas pelayanan semakin baik maka kepercayaan pasien akan meningkat. 2. Kepuasan berpengaruh positif terhadap kepercayaan pasien. Artinya jika kepuasan pasien meningkat maka kepercayaan pasien akan meningkat. 3. Kualitas layanan dan kepuasan secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kepercayaan pasien. Artinya jika kualitas pelayanan semakin baik dan pasien semakin puas maka kepercayaan pasien akan meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Adabi, Nadhril. (2020). Pengaruh citra merek, kualitas pelayanan dan kepercayaan konsumen terhadap keputusan pembelian indihome di witel telkom depok. *Jurnal Manajemen*, 12(1), 32–39.
- Fandy, Tjiptono, & Greforius, Chandra. (2016). Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, dan Penelitian). *Yogyakarta: Andi*, 32.
- Gultom, Dedek Kurniawan, Arif, Muhammad, & Fahmi, Muhammad. (2020). Determinasi kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepercayaan. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 171–180.
- Gunawan, Wely Hadi, & Sugiarto, Yohanes. (2013). *Analisis pengaruh kualitas pelayanan medis dan pelayanan administrasi terhadap loyalitas pasien (Studi pada pasien rawat inap rumah sakit Pertamina Cirebon)*. Fakultas Ekonomika dan Bisnis.
- Hasan, Sabri, & Putra, Aditya Halim Perdana Kusuma. (2018). Loyalitas pasien rumah sakit pemerintah: ditinjau dari perspektif kualitas layanan, citra, nilai dan kepuasan. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 18(3), 184–196.
- Kotler, Philip, & Keller, Kevin Lane. (2016). *Marketing management*.
- Oisina, Ilona Vicensovic, & Osidhi, Ivonne Ruth Vitamaya. (2018). Korelasi Komunikasi Interpersonal Efektif & Kualitas Layanan Tim Medis terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Komunikasi Islam (Journal of Islamic Communication)*, 8(1), 129–154.
- Prana, Merry Martha Mahayu. (2013). Kualitas pelayanan kesehatan penerima jamkesmas di RSUD Ibnu Sina Gresik. *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 1(01), 173–185.
- Pratama, Adhitio, Furmawati, Alvi, & Rustam, Bambang Rianto. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan kepercayaan pasien rawat inap rumah sakit umum daerah selasih kab. pelalawan. *Jurnal Economica*, 7(2), 469–493.
- Romli Atmasasmita, S. H. (2016). *Hukum kejahatan bisnis: Teori & praktik di era globalisasi*. Prenada Media.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif*. 46–57.
- Supartiningsih, Solichah. (2017). Kualitas pelayanan kepuasan pasien rumah sakit: kasus pada pasien rawat jalan. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit*, 6(1), 9–15.
- Tanjung, Issumi Maharani, Nadapdap, Thomson, & Muhammad, Iman. (2023). Evaluasi Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat

**Pengaruh Mutu Layanan Terhadap Kepercayaan Dimediasi Kepuasan Pasien di RS
Telogorejo Semarang**

Inap RS Imelda Pekerja Indonesia Medan. *Detector: Jurnal Inovasi Riset Ilmu Kesehatan*, 1(4), 121–134.

Tjiptono, Fandy. (2017). *Service, quality, dan satisfaction*.

Wididana, Kadek Brahma Shiro. (2016). Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan kepercayaan pasien rumah sakit umum shanti graha buleleng. *Jurnal Ekonomi & Bisnis Jagaditha*, 3(1), 78–93.

Wirawan, Ganis. (2019). Analisis Pengelolaan Logistik Non Medis di Gudang RSPAU dr. S. Hardjolukito Yogyakarta. *Prima Ekonomika*, 5(1).