

**ANALISIS EFEKTIVITAS CRM DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PASIEN
RAWAT INAP DI RS AWAL BROS PANAM**

Gusriansyah¹⁾

Zulkarnain²⁾

Alvi Furwanti Alwie³⁾

¹⁾ Mahasiswa Program Pasca Sarjana Manajemen Universitas Riau

^{2,3)} Dosen Pascasarjana Fakultas Ekonomi Universitas Riau

Abstract. *The purpose of this study is to analyze the effectiveness of CRM and service quality toward inpatient satisfaction and loyalty of Awal Bros Panam Hospital. Data collection technique used questionnaires distributed to patients who had been treated 2 times or more in Awal Bros Panam Hospital. Data were analyzed using path analysis technique. Based on the results of data processing can be concluded that; 1) The loyalty inpatient were spurious loyalty, it's mean that consumer influenced subjective norm that is difficult to choose other hospital, situational factor needed handling patient condition as soon as possible. 2) The more effectiveness of CRM implemented would be improves patient satisfaction. Application of CRM could be more effective if the RS given small gift for patients those gradually recovering his condition. 3) The higher of service quality would be improves patient satisfaction. The quality of service has needs to be improved on personal attention aspect of medical personnel to reduce the anxiety of patients, the majority of women aged ≥ 51 years during the treatment period. 4) The more effectiveness of CRM that has been implemented can improve patient loyalty. Patient loyalty can increase if hospital management is able to implement CRM more effectively so that patients are proud and believe in the service of medical personnel. 5) The higher the quality of service can increase patient loyalty. The medical personnel have shown a professional understanding and attitude, but still lacking in personal attention. 6) The more effective CRM that is implemented can improve patient satisfaction and loyalty. Patients considered CRM to be effective enough in fulfilling patient satisfaction in procedural care, but the expectation of the patient would want the hospital's appreciation for patients whose condition is recovering. 7) The higher quality of service can improve patient satisfaction and loyalty. The most effective quality of service is a clear transparency of information and risks during the treatment. This means that patients feel satisfied because they feel handled by medical personnel who work in a professional manner that helped increase loyalties.*

Keywords: *Loyalty, satisfaction, CRM effectiveness, service quality*

PENDAHULUAN

Rumah Sakit Awal Bros Panam yang diresmikan sejak tahun 2014, merupakan rumah sakit milik Rumah Sakit Awal Bros Group yang didirikan untuk meningkatkan akses masyarakat terhadap pelayanan

kesehatan yang bermutu, yang ditujukan untuk semua golongan masyarakat. Dalam menghadapi ketatnya persaingan dengan rumah sakit lain yang telah lama eksis maupun yang baru berdiri, menuntut pihak manajemen rumah sakit untuk

menerapkan strategi yang tepat, demi mendukung proses bisnisnya. Salah satunya dengan membangun hubungan dengan pasien yang bertujuan menciptakan loyalitas pasien. Loyalitas diharapkan terlaksana mulai dari pasien mencari informasi hingga selesai mendapatkan pelayanan di rumah sakit. Penerapan *Customer Relationship Management (CRM)* menjadi salah satu alternatif solusi yang tepat guna terwujudnya loyalitas pasien.

Dari hasil observasi awal di RS Awal Bros Panam, dari bagian Rekam Medis didapatkan data jumlah tempat tidur pada tahun 2014 adalah 83 dengan standar lama perawatan 4,8 hari atau 6 hari secara rata-rata jenis penyakit yang ditangani oleh Rumah Sakit.

Tabel 1
Data Kunjungan Pasien Tahun 2014 s/d 2015

Tahun	Rawat Jalan		Total	Perbandingan kunjungan pasien lama dan total kunjungan	Rawat Inap		Total	Perbandingan kunjungan pasien lama dan total kunjungan
	B	L			B	L		
2014	2125	1274	3399	0.37	2025	458	3183	0.14
2015	3278	2524	5802	0.43	3749	974	6323	0.15

Sumber : RS Awal Bros Panam, 2016

Berdasarkan Tabel 1 data kunjungan di atas menunjukkan bahwa kunjungan rawat jalan dan rawat inap telah mengalami kenaikan. Untuk pelayanan rawat jalan perbandingan kunjungan pasien lama rawat jalan terhadap total kunjungan rawat jalan pada tahun 2015 sebesar 43%, sedangkan perbandingan kunjungan pasien lama rawat inap dan total kunjungan rawat inap pada tahun 2015 hanya sebesar 15%. Puas tidaknya pengalaman seseorang mendapatkan perawatan di rumah sakit sangat menentukan apakah

seseorang akan menggunakan rumah sakit itu lagi atau tidak. Sehingga apabila ada pelanggan tidak puas perlu dicari faktor apa saja yang menyebabkan ketidakpuasan tersebut dan apa sebenarnya yang mereka harapkan agar mereka merasa puas. Hal tersebut perlu diidentifikasi dengan jelas agar nantinya dapat menentukan langkah perbaikan untuk mengeliminasi ketidakpuasan tersebut.

Berdasarkan data Indeks Kepuasan Masyarakat yang menjadi database di RS Awal Bros Panam disesuaikan dengan Keputusan MENPAN NO. KEP-25/M.PAN/2/2004 terkait penilaian kepuasan masyarakat atas pelayanan kesehatan pada tingkat Rumah Sakit didasarkan pada interval sebagai berikut:

Tabel 2
Interval Klasifikasi Indeks Kepuasan Masyarakat Atas Pelayanan RS

Nilai persepsi	Nilai interval IKM	Nilai konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja unit pelayanan
5	4,21 – 5,00	84,10 – 100	A	Sangat baik
4	3,41 – 4,20	68,10 – 84,00	B	Baik
3	2,61 – 2,34	52,10 – 68,00	C	Cukup
2	1,81 – 2,60	36,10 – 52,00	D	Buruk
1	1,00 – 1,80	20,00 – 36,00	E	Sangat buruk

Sumber : RS Awal Bros Panam, 2016

Berdasarkan Tabel 2 klasifikasi indeks kepuasan masyarakat di atas, dapat diklasifikasikan pada nilai indeks kepuasan Masyarakat RS Awal Bros Panam pada tahun 2014 mendapatkan nilai 72,56 (mutu pelayanan B dengan kinerja baik), menurun pada tahun 2015 mendapatkan nilai 71,45 (mutu pelayanan B dengan kinerja baik) dan kembali menurun menjadi 70,38 (mutu pelayanan B dengan kinerja

baik). Penurunan yang terus terjadi mengindikasikan mulai menurunnya kepuasan masyarakat atas pelayanan di RS Awal Bros Panam. Hal ini juga didukung wawancara dan observasi kepada informan seorang tenaga medis RS Awal Bros Panam, mengenai jumlah komplain yang masuk di kotak saran selalu meningkat lebih dari 10% pertahun mencapai 348 komplain di tahun 2016. Komplain ini paling sering ditujukan kepada unit rawat inap karena pelayanan yang dilakukan oleh perawat di ruang rawat inap bekerjanya lamban disebabkan banyak perawat yang hamil, jumlah perawat terbatas, sehingga mereka sering sibuk dan melakukan kerja rangkap, dan perawat masih bekerja di luar kompetensinya.

Penelitian ini juga mendukung hasil beberapa penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa CRM memiliki efek positif pada sikap pelanggan dan pada akhirnya akan menciptakan loyalitas. Colgate dkk. (2000), efek positif muncul ketika strategi CRM dilakukan secara maksimal sehingga meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Studi Brink, *et.al.*, (2006), menyimpulkan bahwa loyalitas pelanggan semakin tinggi dalam hal orientasi CRM dibandingkan dalam pendekakatan taktis. Pada penelitian ini penulis berfokus pada penerapan CRM di Unit Rawat Inap, khususnya pada pasien umum. Pelayanan rawat inap adalah pelayanan terhadap pasien rumah sakit yang menempati tempat tidur perawatan karena keperluan observasi, diagnosis, terapi, dan rehabilitasi medis dan pelayanan medis lainnya.

Berdasarkan uraian dan latar belakang permasalahan di atas, maka

penulis dapat merumuskan permasalahan penelitian yakni; 1) Bagaimanakah pengaruh efektivitas CRM terhadap kepuasan pasien? 2) Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien? 3) Bagaimanakah pengaruh efektivitas CRM terhadap loyalitas pasien? 4) Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien? 5) Bagaimanakah pengaruh efektivitas CRM terhadap kepuasan dan loyalitas pasien? dan 6) Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien?

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan yang akan dicapai dari penelitian ini adalah; 1) Untuk menganalisis pengaruh efektivitas CRM terhadap kepuasan pasien. 2) Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. 3) Untuk menganalisis pengaruh efektivitas CRM terhadap loyalitas pasien. 4) Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien. 5) Untuk menganalisis pengaruh efektivitas CRM terhadap kepuasan dan loyalitas pasien. 6) Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien.

TINJAUAN PUSTAKA

Loyalitas

Loyalitas pasien adalah kondisi psikologis (*attudinal* dan *behavioural*) yang berkaitan erat dengan sikap terhadap atribut-atribut produk atau layanan yang berbeda sehingga konsumen membentuk keyakinan dan memutuskan untuk melakukan pembelian berulang, pembelian antar lini produk dan jasa, merekomendasikan kepada orang lain

dan menunjukkan kekebalan terhadap tarikan pesaing. Loyalitas diartikan sebagai suatu kesetiaan yang timbul tanpa adanya paksaan, melainkan timbul dari kesadaran sendiri.

Menurut Kartajaya (2007:126) istilah loyalitas sering kali diperdengarkan oleh pakar pemasaran maupun praktisi bisnis, loyalitas merupakan konsep yang tampak mudah dibicarakan. Loyalitas adalah manifestasi dari kebutuhan fundamental manusia untuk memiliki, mendukung, mendapatkan rasa aman dan membangun ketrikatan serta menciptakan *emotional attachment*.

Menurut Oliver (dalam Kotler dan Keller, 2009:114) mendefinisikan loyalitas (*loyalty*) sebagai komitmen yang dipegang secara mendalam untuk membeli atau mendukung kembali produk atau jasa yang disukai dimasa depan meski pengaruh situasi dan usaha pemasaran berpotensi menyebabkan pelanggan beralih. Loyalitas pelanggan sangat penting artinya bagi perusahaan yang menjaga kelangsungan maupun kelangsungan kegiatan usahanya.

Dimensi pengukuran loyalitas menurut Gunawan & Djati (2011:35), dan Estiningsih & Hariyanti (2011:282) adalah; 1) kepercayaan, 2) komitmen psikologi, 3) perilaku publisitas, 4) kerjasama.

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan bersifat abstrak dan tidak mudah untuk dimengerti oleh pihak perusahaan. Hal ini karena kepuasan pelanggan dapat bersifat relatif sehingga apa yang dipersepsikan sebagai kepuasan oleh seorang konsumen belum tentu sama dengan konsumen yang lainnya.

Menurut Tjiptono (2008:65) kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Selanjutnya Kotler & Armstrong (2012:36) lebih spesifik menjelaskan kepuasan pelanggan sebagai perbandingan pelanggan antara semua keuntungan dan semua biaya yang harus dikeluarkan untuk menerima penawaran yang diberikan. Jumlah biaya pelanggan adalah sekelompok biaya yang digunakan dalam menilai, mendapatkan dan menggunakan produk atau jasa. Kepuasan pelanggan sangat tergantung pada persepsi dan ekspektasi pelanggan, maka sebagai pemasok produk perlu mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhinya.

Dimensi pengukuran kepuasan pelanggan menurut Tjiptono (2012:317) dan Supartiningsih (2017:12) adalah; 1) produk, 2) harga, 3) emosional, 4) kemudahan dan kenyamanan.

Efektivitas Customer Relationship Management (CRM)

Customer relationship management menandakan seluruh proses menjalin dan menjaga hubungan dengan pelanggan dimana hubungan tersebut dapat menjadi jalan untuk memaksimalkan loyalitas pelanggan.

Menurut Kotler dan Keller (2009:148) *customer relationship management* adalah adalah proses mengelola informasi secara rinci tentang perorangan dan semua “titik kontak” pelanggan secara seksama untuk memaksimalkan loyalitas pelanggan. Rainer dan Cegielski (2011:307) menyatakan, CRM adalah

sebuah strategi organisasi yang berfokus kepada pelanggan dan dipacu oleh pelanggan. Maksudnya, organisasi berkonsentrasi untuk memuaskan keinginan pelanggan dengan mengakses mengenai kebutuhan dari produk dan jasa yang digunakan pelanggan, kemudian menyediakan pelayanan dengan kualitas tinggi dan responsif.

Menurut Greenberg (2010:30) CRM merupakan sebuah filosofi dan strategi bisnis yang di dukung oleh sebuah sistem dan teknologi yang di rancang untuk meningkatkan interaksi manusia dalam sebuah lingkungan bisnis. CRM merupakan sebuah inisiatif strategi bisnis yang memetakan transformasi terhadap proses bisnis untuk memenuhi keinginan pelanggan. Greenberg juga menambahkan bahwa CRM adalah kegiatan operasional, pendekatan manajemen pelanggan yang berfokus pada kegiatan *sales*, *marketing*, dan *customer service*.

Dimensi pengukuran efektivitas CRM menurut Kesuma dkk (2013:7) dan Estiningsih & Hariyanti (2011:282) adalah; 1) petugas, 2) proses, 3) teknologi, 4) dan pasca perawatan.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Pada bidang pelayanan kesehatan, derajat yang dikaji lebih mendalam tentang standar profesi dalam pelayanan pasien dan terwujudnya hasil-hasil yang diharapkan profesi maupun pasien yang menyangkut pelayanan, diagnosa, terapi, prosedur

atau tindakan pemecahan masalah klinis.

Menurut Fitzsimmons (2006: 189) mengatakan bahwa kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan (*service quality*) dapat didefinisikan sebagai perbandingan antara pelayanan yang dipersepsikan atau diterima dengan harapan pelayanan yang disukai.

Dimensi pengukuran kualitas pelayanan menurut Gunawan dan Djati (2011:35) dan Supartiningsih (2017:12) adalah; 1) kehandalan, 2) ketanggapan, 3) jaminan, dan 4) empati.

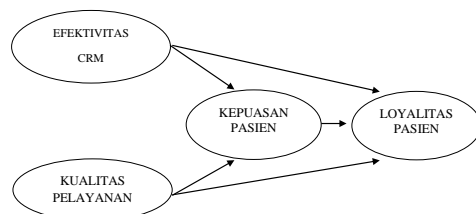
Kerangka Penelitian

Strategi CRM diimplementasikan dalam sebuah organisasi bertujuan untuk mengurangi biaya dan meningkatkan kinerja perusahaan, yang berarti hasil keuntungan melalui loyalitas pelanggan. Memang, dalam implementasi CRM yang sukses, data yang dikumpulkan dari sumber internal dan eksternal seperti departemen penjualan, layanan pelanggan, pemasaran, layanan purna jual, pengadaan, dan lain-lain. Hal ini sangat penting dalam memperoleh pandangan menyeluruh setiap kebutuhan pelanggan dalam sistem real time. Informasi ini akan dapat membantu karyawan untuk membuat cepat dan akurat keputusan ketika berhadapan dengan pelanggan di berbagai wilayah dan titik sentuh. Persepsi pelanggan dan pelayanan yang diberikan kepada setiap pelanggan secara individual dapat membantu dalam memecahkan masalah banyak pelanggan. Dengan demikian, kepuasan dan loyalitas pelanggan akan dicapai melalui implementasi CRM yang sukses.

Oleh karena itu, organisasi harus menemukan kebutuhan yang berbeda dari pelanggan dan menyesuaikan kebijakan mereka sesuai dengan kebutuhan mereka untuk meningkatkan daya saing perusahaan (Bhattacharya dalam Choi Sang Long et.al, 2013). Sebuah pengetahuan yang komprehensif tentang pelanggan memfasilitasi pemahaman tentang kebutuhan yang tepat dan keinginan pelanggan potensial dan yang ada (Gwinner et al., dalam Alamgir 2015).

Untuk menciptakan kepuasan pelanggan karyawan garis depan harus menghasilkan pengetahuan tentang kebutuhan pelanggan (Homburg et al., dalam Alamgir 2015). Pengetahuan yang lebih baik tentang kebutuhan pelanggan dan ingin membantu untuk meningkatkan layanan pelanggan yang pada akhirnya akan membantu mereka dalam mencapai kepuasan pelanggan dan retensi (Palmer et al., dalam Alamgir). Lebih baik dan tahan lama interaksi dengan pelanggan memfasilitasi kepuasan pelanggan, penjualan yang lebih baik, loyalitas dan akhirnya sukses CRM (Palmer et al., dalam Alamgir, 2015).

Gambar 1
Kerangka Penelitian



Sumber : Bhattacharya dalam Choi Sang Long et.al (2013), Gwinner et al., dalam Alamgir (2015) dan Palmer et al., (dalam Alamgir, 2015)

Hipotesis

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Terdapat pengaruh efektivitas CRM terhadap kepuasan pasien.
- 2) Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.
- 3) Terdapat pengaruh efektivitas CRM terhadap loyalitas pasien.
- 4) Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien.
- 5) Terdapat pengaruh efektivitas CRM terhadap kepuasan dan loyalitas pasien.
- 6) Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien

METODE PENELITIAN

Adapun lokasi penelitian ini adalah di Rumah Sakit Awal Bros Panam. Waktu penelitian yang direncanakan adalah selama 2 bulan.

Populasi dalam penelitian ini 974 pasien lama yang menggunakan fasilitas layanan rawat inap per hari di 3 ruangan rawat inap RS Awal Bros Panam yaitu Sri Gading, Taming Sari dan Hang Tuah.

Jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan rumus Yamane dan didapatkan jumlah sampel sebanyak 135 orang pasien. Teknik penetapan sampel yang dipergunakan adalah *purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan pertimbangan atau karakteristik tertentu yang ditetapkan. Adapun pertimbangan yang dimaksud adalah karena yang diteliti adalah loyalitas, maka sampel dalam penelitian ini merupakan pasien lama yang pernah dirawat 2 kali atau lebih di Rumah Sakit Awal Bros Panam. Karakteristik sampel yang dipilih juga harus sudah pulih, dalam keadaan sadar, selanjutnya

pengisian kuesioner juga dapat diwakilkan oleh keluarga pasien.

Definisi Operasional Variabel

1. Loyalitas

Dimensi pengukuran loyalitas menurut Gunawan & Djati (2011:35), dan Estiningsih & Hariyanti (2011:282) adalah:

- a) Kepercayaan
Kepercayaan atas manajemen rumah sakit meliputi konsistensi pelayanan Rumah Sakit yang diterima kredibel, sehingga manajemen Rumah Sakit menjawab semua pertanyaan pasien dengan sungguh-sungguh.
- b) Komitmen psikologi
Komitmen psikologi antara pasien kepada pihak Rumah Sakit RS merupakan rasa memiliki yang tinggi terhadap Rumah Sakit yang membuat pasien senang dan tidak terpengaruh atas alternatif pilihan Rumah Sakit lain.
- c) Perilaku publisitas
Pasien yang loyal akan merekomendasikan Rumah Sakit kepada orang lain dan menginformasikan pengalaman pasien atas kinerja manajemen Rumah Sakit dan akan memberikan tanggapan positif atas pelayanan yang diterimanya.
- d) Kerjasama
Kerjasama antara pasien dengan Rumah Sakit yaitu kesediaan untuk memberikan ide yang baik, memberikan komentar positif selama menjalani perawatan dan lebih membicarakan masalah yang terjadi kepada pihak manajemen Rumah Sakit dibandingkan masalah Rumah sakit lain.

2. Kepuasan pasien

Dimensi pengukuran kepuasan pelanggan menurut Tjiptono (2012:317) dan Supartiningsih (2017:12) adalah:

- a) Produk
Pasien akan merasa puas apabila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk obat-obatan yang digunakan lengkap dan memiliki fasilitas yang berkualitas.
- b) Harga
Harga atau biaya diberikan atas pelayanan yang telah didapatkan, seperti kewajaran biaya, kejelasan komponen biaya, biaya pelayanan, perbandingan dengan rumah sakit sejenis lainnya yang sesuai dengan tarif, dan ketersediaan fasilitas bagi masyarakat kurang mampu.
- c) Emosional
Pasien yang puas atas pelayanan yang telah didapatkan dari rumah sakit akan merasa senang, merasa tenang, dan percaya sepenuhnya atas penanganan rumah sakit.
- d) Kenyamanan
Hal ini meliputi kenyamanan pasien atau keluarga pasien atas lokasi dan tampilan fisik rumah sakit, kebersihan, kenyamanan ruangan, makanan dan minuman, peralatan ruangan, tata letak, penerangan, kebersihan kamar mandi, pembuangan sampah, kesegaran ruangan, dan lain sebagainya

3. Efektivitas CRM

Dimensi pengukuran efektivitas CRM menurut Kesuma dkk (2013:7) dan Estiningsih & Hariyanti (2011:282) adalah:

- a) Informasi jelas prosedur perawatan
Seluruh prosedural perawatan RS harus jelas dan lugas diberikan

kepada pihak pasien, sebagai awal kesepakatan keluarga dengan pihak rumah sakit seperti hak dan kewajiban pasien, peraturan kunjungan dan ketertiban rumah sakit.

b) Ketersediaan data lengkap pasien di RS

Hal ini meliputi data yang jelas atas pasien yang pernah berobat lebih dari satu kali, serta gejala maupun penyakit lain yang diderita harus diketahui secara lengkap untuk menghindari indikasi dan efek samping selama menjalani masa pengobatan.

c) Komunikasi antara pihak RS dengan pasien setelah selesai

Hal ini harusnya dilakukan oleh seluruh instansi kesehatan, karena pasien yang telah selesai berobat masih dalam masa penyembuhan dan harus tetap diperhatikan dengan intensif.

d) Dukungan pihak RS kepada keluarga pasien

Hal ini melibatkan individual tenaga medis maupun manajemen RS secara keseluruhan dalam memberikan dukungan yang optimal, mampu menghibur dan membuat keluarga pasien percaya akan kesembuhan pasien.

4. Kualitas pelayanan

Dimensi pengukuran kualitas pelayanan menurut Gunawan dan Djati (2011:35) dan Supartiningsih (2017:12) adalah:

a) Keandalan

Hal ini meliputi ketepatan waktu pelayanan baik ketika mendaftar di loket, masa awal pengobatan hingga akhir pengobatan, dan ketepatan waktu penyelesaian pengobatan.

b) Ketanggapan

Pelayanan Rumah Sakit yang kompeten tidak hanya focus pada bagian manajemennya saja, akan tetapi lebih menekankan ketanggapan atas permasalahan dan kebutuhan pasien hingga kecepatan tenaga medis saat dibutuhkan.

c) Jaminan

Pelayanan Rumah Sakit haruslah didukung oleh tenaga medis yang berpengalaman dan berdedikasi tinggi sehingga mampu memberikan jaminan maupun memberitahukan resiko perawatan selama menjalani pengobatan.

d) Empati

Empati merupakan kemudahan melalui perhatian dan pemahaman tenaga manajemen Rumah Sakit seperti dalam hal prosedural administrasi pelayanan misalnya pendaftaran perawatan, pemesanan obat, biaya perawatan, dan lokasi perawatan.

Teknik Pengumpulan Data

Berdasarkan variabel-variabel yang diteliti yaitu dengan angket (*questioner*). Instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data dari ketiga variabel penelitian ini adalah instrumen yang dikembangkan dan dibuat sendiri oleh penulis melalui beberapa tahapan. Beberapa tahapan yang dimaksud di atas adalah:

- 1) Pengkajian teori yang berkaitan dengan variabel yang diteliti sehingga dapat ditentukan konstruk dari variabel tersebut.
- 2) Penentuan indikator dari masing-masing variabel.
- 3) Penyusunan kisi-kisi instrumen.
- 4) Penyusunan butir-butir pernyataan, kemudian dilanjutkan dengan penetapan skala

pengukurannya. Instrumen setiap variabel berbentuk kuesioner dengan menggunakan skala likert yang terdiri dari lima pilihan jawaban yaitu : sangat setuju, setuju, kurang setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju dengan skala nilai 5,4,3,2, dan 1.

Metode Analisis Data

1. Uji Kualitas Instrumen

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Kriteria yang digunakan untuk uji coba keabsahan butir angket atau kuisisioner adalah r_{hitung} dalam taraf signifikan $\alpha = 0.05$. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka butir pertanyaan dianggap valid. Demikian pula sebaliknya, jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka pertanyaan dianggap tidak valid dan tidak dipakai dalam penelitian/gugur.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas data adalah suatu uji yang dilakukan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari suatu variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang dalam kuesioner konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

2. Uji Analisis Jalur

Dalam penelitian ini, analisis jalur (*path analysis*) digunakan untuk mengetahui

hubungan sebab akibat, dengan tujuan menerangkan akibat langsung dan akibat tidak langsung seperangkat variabel, sebagai variabel penyebab terhadap variabel lainnya yang merupakan variabel akibat. Analisis Jalur (*Path Analysis*) menurut Somantri dan Muhidin (2006:259) mengemukakan bahwa “Analisis jalur (*path analysis*) digunakan apabila secara teori kita yakin berhadapan dengan masalah yang berhubungan sebab akibat. Tujuannya adalah menerangkan akibat langsung dan tidak langsung seperangkat variabel, sebagai variabel penyebab, terhadap variabel lainnya yang merupakan variabel akibat.”

Pengujian hipotesis penelitian dilakukan dengan menggunakan model analisis jalur (*path analysis*) menggunakan program SPSS Ver 24 for Windows dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- 1) Menentukan diagram jalur dan persamaan struktural
- 2) Menghitung matriks korelasi antar variabel eksogen dan endogen (R)
- 3) Menghitung matriks korelasi antar variabel eksogenus (R)
- 4) Menghitung matriks invers R_1^{-1}
- 5) Menghitung semua koefisien jalur
- 6) Menghitung koefisien detriminasi ($R^2 X_u$)
- 7) Menghitung nilai koefisien jalur residual $\rho X_u \varepsilon$
- 8) Pengujian signifikansi koefisien jalur secara keseluruhan
- 9) Pengujian masing-masing koefisien jalur

- 10) Perhitungan besarnya pengaruh secara proporsional dari variabel eksogenus kepada variabel endogenus.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Analisis identitas responden dilakukan terhadap untuk mengetahui karakteristik responden dalam penelitian ini. Analisis berdasarkan jenis kelamin, umur, dan tingkat pendidikan dapat dilihat sebagai berikut:

Identitas Responden

1. Jenis Kelamin Responden

Tabel 3
Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
Pria	53	39,26%
Wanita	82	60,74%
Jumlah	135	100%

Sumber : Data Olahan, 2018.

Mayoritas responden adalah wanita (60,74%). Pada dasarnya terdapat perbedaan stereotype antara pria dengan wanita, artinya pada beberapa jenis penyakit menyerang salah satu stereotype tersebut. Misalnya kanker payudara yang hanya menjangkit wanita, maupun kanker prostat yang hanya menjangkit pria. Cara merespon rasa sakit antara pria dan wanita berbeda, wanita lebih cepat mengungkapkan rasa sakit dan mencari pengobatan lebih cepat dibandingkan dengan pria.

2. Usia Responden

Tabel 4
Usia Responden

Usia	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
20 - 30 tahun	31	22,96%
31 - 40 tahun	39	28,89%
41 - 50 tahun	18	13,33%
≥ 51 tahun	47	34,81%
Jumlah	135	100%

Sumber : Data Olahan, 2018.

Mayoritas responden berusia ≥ 51 tahun. Pertambahan usia seseorang merupakan hal yang alamiah. Pertambahan usia ini berpengaruh terhadap fungsi organ tubuh setelah mencapai puncak kematangan usia dewasa fungsi organ tubuh mengalami penurunan. Penurunan tersebut dapat ditandai dari menurunnya kemampuan melakukan aktifitas dan kemampuan motorik tubuh.

3. Pendidikan Responden

Tabel 5
Pendidikan Responden

Tingkat Pendidikan	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
SD	21	15,56%
SLTP	34	25,19%
SLTA	43	31,85%
Diploma	4	2,96%
Sarjana	32	23,70%
Magister	1	0,74%
Jumlah	135	100%

Sumber : Data Olahan, 2018.

Mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan SLTA. Pada dasarnya masyarakat yang memiliki kualifikasi pendidikan lebih memungkinkan untuk membangun kesadaran akan resiko penyakit. Lingkungan seperti di Perkotaan yang memiliki lembaga pendidikan dengan jenjang yang lebih tinggi juga dapat memiliki dampak pada kesehatan seseorang, seperti

ANALISIS EFEKTIVITAS CRM DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PASIEN RAWAT INAP DI RS AWAL BROS PANAM

pengaruh pada perilaku hidup yang lebih sehat, kondisi pekerjaan yang lebih baik, dan juga akses terhadap pelayanan kesehatan yang lebih baik.

Deskripsi Data

1. Deskripsi Loyalitas

Tabel 6
Tanggapan Responden Atas Loyalitas

No	Indikator		SS	S	KS	TS	STS	Jlh	Rata-Rata
			5	4	3	2	1		
1	Komunikasi RS kredibel	F	30	82	10	7	6	135	3,91
		Skor	150	328	30	14	6	528	
2	Kepercayaan terhadap manajemen RS	F	38	85	6	3	3	135	4,13
		Skor	190	340	18	6	3	557	
3	Keramahan tenaga medis	F	41	66	14	13	1	135	3,99
		Skor	205	264	42	26	1	538	
4	Kebanggaan atas pelayanan RS	F	14	27	23	48	23	135	2,71
		Skor	70	108	69	96	23	366	
5	Merekendasikan RS kepada orang lain	F	47	75	4	5	4	135	4,16
		Skor	235	300	12	10	4	561	
6	Memberikan tanggapan positif atas kinerja RS	F	38	64	15	11	7	135	3,85
		Skor	190	256	45	22	7	520	
7	Menginformasikan ide kepada manajemen RS	F	39	83	6	3	4	135	4,11
		Skor	195	332	18	6	4	555	
8	Partisipasi memberikan komentar positif untuk promosi RS	F	32	83	9	8	3	135	3,99
		Skor	160	332	27	16	3	538	

Sumber : Data Olahan, 2018.

Diketahui bahwa indikator yang paling tinggi dengan nilai 4,16 adalah merekomendasikan RS kepada orang lain, artinya pasien percaya atas manajemen RS yang ditunjukkan sehingga menimbulkan kecenderungan untuk merekomendasikan kepada orang lain atas pengalamannya selama dirawat. Akan tetapi, loyalitas pasien belum sesuai dengan apa yang diharapkan oleh Rumah Sakit Awal Bros Panam khususnya pada indikator terendah dengan nilai 2,71 yaitu kebanggaan pasien atas pelayanan RS. Pasien akan merasa senang dan bangga ketika mereka berada di rumah sakit yang memiliki reputasi baik dan dikenal banyak orang. Masyarakat beranggapan bahwa semakin terkenal dan ternama maka kualitas dari rumah sakit tersebut juga lebih

bagus. Kebanggaan ini bisa didapatkan asalkan rumah sakit memiliki kriteria kepuasan yang diharapkan pasien. Seharusnya hal ini menjadi perhatian tersendiri bagi Rumah Sakit Awal Bros Panam mengingat nama besar RS Awal Bros sangat terkenal di Kota Pekanbaru namun kenyataannya masih belum sesuai dengan harapan masyarakat.

2. Deskripsi Kepuasan Pasien

Tabel 7
Tanggapan Responden Atas Kepuasan Pasien

No	Indikator		SS	S	KS	TS	STS	Jlh	Rata-Rata
			5	4	3	2	1		
1	Ketersediaan jenis obat-obatan	F	24	58	30	23	0	135	3,61
		Skor	120	232	90	46	0	488	
2	Kelengkapan fasilitas kesehatan	F	30	61	33	9	2	135	3,80
		Skor	150	244	99	18	2	513	
3	Keterjangkauan tarif RS	F	30	73	23	9	0	135	3,92
		Skor	150	292	69	18	0	529	
4	Kesesuaian harga dengan pelayanan	F	42	73	6	4	10	135	3,99
		Skor	210	292	18	8	10	538	
5	Perasaan setelah ditangani tenaga medis	F	31	84	11	7	2	135	4,00
		Skor	155	336	33	14	2	540	
6	Kenyamanan atas manajemen RS	F	30	91	7	6	1	135	4,06
		Skor	150	364	21	12	1	548	
7	Pengurusan administrasi	F	36	83	7	9	0	135	4,08
		Skor	180	332	21	18	0	551	
8	Mengutamakan pelayanan terlebih dahulu	F	12	50	56	12	5	135	3,39
		Skor	60	200	168	24	5	457	

Sumber : Data Olahan, 2018.

Diketahui bahwa indikator yang paling tinggi dengan nilai 4,08 adalah pengurusan administrasi, artinya pasien menganggap pengurusan administrasi RS Awal Bros Panam sangat mudah dipahami. Akan tetapi, menunjukkan kepuasan pasien belum sesuai dengan apa yang diharapkan oleh Rumah Sakit Awal Bros Panam khususnya pada indikator terendah dengan nilai 3,39 yaitu mengutamakan pelayanan terlebih dahulu dibandingkan proses administrasi. Pasien beranggapan bahwa pihak RS lebih mengutamakan proses administrasi, padahal kondisi pasien pada saat itu sangat membutuhkan perawatan secepat mungkin sehingga menu-runkan kepuasan pasien atas pelayanan yang diberikan. Rumah Sakit Awal Bros

Panam seharusnya memahami kecemasan keluarga pasien agar mengutamakan penanganan terlebih dahulu.

3. Deskripsi Efektivitas CRM

Tabel 8
Tanggapan Responden Atas Efektivitas CRM

No	Indikator		SS	S	KS	TS	STS	Jlh	Rata-Rata
			5	4	3	2	1		
1	Antusiasme tenaga medis	F	22	90	17	3	3	135	3,93
		Skor	110	360	51	6	3	530	
2	Informasi jelas prosedur perawatan	F	35	80	17	3	0	135	4,09
		Skor	175	320	51	6	0	552	
3	Penanganan keluhan	F	21	90	21	3	0	135	3,96
		Skor	105	360	63	6	0	534	
4	Pemenuhan keinginan	F	35	84	13	3	0	135	4,12
		Skor	175	336	39	6	0	556	
5	Ketersediaan data lengkap pasien di RS	F	35	82	12	6	0	135	4,08
		Skor	175	328	36	12	0	551	
6	Identifikasi profil penyakit	F	37	83	7	7	1	135	4,10
		Skor	185	332	21	14	1	553	
7	Komunikasi antara pihak RS dengan pasien setelah selesai	F	38	67	19	11	0	135	3,98
		Skor	190	268	57	22	0	537	
8	Hadiah kecil bagi pasien yang kondisinya pulih	F	9	24	24	40	38	135	2,45
		Skor	45	96	72	80	38	331	

Sumber : Data Olahan, 2018.

Diketahui bahwa indikator paling tinggi dengan nilai 4,12 adalah pemenuhan keinginan, artinya pasien menganggap mana-jemen RS Awal Bros Panam berusaha untuk selalu memenuhi keinginan pasien. Akan tetapi, indikator CRM yang belum efektif pada indikator terendah dengan nilai 2,45 adalah hadiah kecil bagi pasien yang kondisinya pulih. Memang untuk saat ini hal tersebut bukanlah bagian dari prosedur pelayanan kesehatan di RS Awal Bros Panam, akan tetapi tanggapan para pasien justru menjadi hal yang penting. Bagi pasien yang sedang dalam proses penyembuhan, seringkali merasa cemas. Dengan adanya hadiah kecil bagi pasien yang mulai pulih, akan lebih menyenangkan bagi mereka untuk sekedar mengetahui bahwa pihak Rumah Sakit mampu memberikan kesenangan bagi para pasiennya untuk membantu mengatasi kece-masan selama proses penyembuhan.

4. Deskripsi Kualitas Pelayanan

Tabel 9
Tanggapan Responden Atas Kualitas Pelayanan

No	Indikator		SS	S	KS	TS	STS	Jlh	Rata-Rata
			5	4	3	2	1		
1	Ketepatan waktu layanan	F	21	85	26	2	1	135	3,91
		Skor	105	340	78	4	1	528	
2	Ketepatan waktu selesai pengobatan	F	16	85	26	7	1	135	3,80
		Skor	80	340	78	14	1	513	
3	Kecepatan tenaga medis saat dibutuhkan	F	39	75	13	7	1	135	4,07
		Skor	195	300	39	14	1	549	
4	Kesediaan tenaga medis dalam menerima saran	F	37	73	9	12	4	135	3,94
		Skor	185	292	27	24	4	532	
5	Resiko keselamatan selama perawatan	F	39	84	9	3	0	135	4,18
		Skor	195	336	27	6	0	564	
6	Keamanan barang bawaan	F	33	81	13	8	0	135	4,03
		Skor	165	324	39	16	0	544	
7	Perhatian personal tenaga medis	F	11	31	24	47	22	135	2,72
		Skor	55	124	72	94	22	367	
8	Pemahaman tenaga medis selama perawatan	F	38	84	7	6	0	135	4,14
		Skor	190	336	21	12	0	559	

Sumber : Data Olahan, 2018.

Diketahui bahwa indikator paling tinggi dengan nilai 4,14 adalah pemahaman tenaga medis selama perawatan. Artinya RS Awal Bros Panam terbukti memiliki tenaga medis yang professional, dan berpengalaman dalam memahami pelaksanaan tugasnya. Akan tetapi, indikator yang paling rendah dengan nilai 2,72 adalah perhatian personal tenaga medis. Kualitas pelayanan yang diterapkan pihak RS belum sesuai harapan pasien, karena menurut pasien sikap tenaga medis selama pelayanan terkesan biasa saja dan para tenaga medis baik perawat maupun dokter kurang menunjukkan empati atas kesehatan pasien. Seharusnya manajemen RS Awal Bros Panam mampu memenuhi harapan pasien atas kualitas layanan yang tidak hanya bersifat prosedural saja tapi menekankan pada perhatian personal para tenaga medisnya kepada seluruh pasien

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r tabel dengan nilai r hitung, apabila nilai r hitung > r tabel maka dinyatakan valid.

1. Uji Validitas

Tabel 10
Hasil Uji Validitas

Variabel	No. Item Pernyataan	Corrected Item-Total Correlation	r tabel	Keterangan
Loyalitas (Y ₂)	Y2.1	0,417	0,1422	Valid
	Y2.2	0,361	0,1422	Valid
	Y2.3	0,417	0,1422	Valid
	Y2.4	0,284	0,1422	Valid
	Y2.5	0,292	0,1422	Valid
	Y2.6	0,524	0,1422	Valid
	Y2.7	0,385	0,1422	Valid
	Y2.8	0,433	0,1422	Valid
Kepuasan (Y ₁)	Y1.1	0,216	0,1422	Valid
	Y1.2	0,348	0,1422	Valid
	Y1.3	0,360	0,1422	Valid
	Y1.4	0,547	0,1422	Valid
	Y1.5	0,492	0,1422	Valid
	Y1.6	0,478	0,1422	Valid
	Y1.7	0,529	0,1422	Valid
	Y1.8	0,343	0,1422	Valid
Efektivitas CRM (X ₁)	X1.1	0,390	0,1422	Valid
	X1.2	0,357	0,1422	Valid
	X1.3	0,450	0,1422	Valid
	X1.4	0,220	0,1422	Valid
	X1.5	0,370	0,1422	Valid
	X1.6	0,291	0,1422	Valid
	X1.7	0,340	0,1422	Valid
	X1.8	0,280	0,1422	Valid
Kualitas layanan (X ₂)	X2.1	0,437	0,1422	Valid
	X2.2	0,340	0,1422	Valid
	X2.3	0,392	0,1422	Valid
	X2.4	0,327	0,1422	Valid
	X2.5	0,303	0,1422	Valid
	X2.6	0,277	0,1422	Valid
	X2.7	0,264	0,1422	Valid
	X2.8	0,301	0,1422	Valid

Sumber : Data Olahan, 2018.

Diketahui bahwa nilai *corrected item-total correlation* seluruh item pernyataan lebih besar dari r tabel (> 0,1422) sehingga seluruh item pernyataan kuesioner yang telah disebarakan dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Tabel 11
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Cronbach' alpha	Batas Reliabel	Keterangan
Loyalitas (Y ₂)	0,692	0,600	Reliabel
Kepuasan (Y ₁)	0,714	0,600	Reliabel
Efektivitas CRM (X ₁)	0,626	0,600	Reliabel
Kualitas layanan (X ₂)	0,620	0,600	Reliabel

Sumber : Data Olahan, 2018.

Diketahui bahwa seluruh variabel memiliki nilai *cronbach' alpha* lebih besar > 0,600 sehingga seluruh indikator yang digunakan

dinyatakan reliabel, karena nilai *cronbach' alpha* > 0,600.

Pengujian Hipotesis

Analisis ini digunakan untuk menghitung besarnya pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Diketahui bahwa didapatkan nilai F dan nilai t pada df – 2 dan taraf signifikan 0,05 dengan jumlah sampel 135-2 = 133 didapatkan nilai F_{tabel} 3,07 dan t_{tabel} 1,6564 (Ghozali, 2011:462). Adapun teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis path, sebagai berikut:

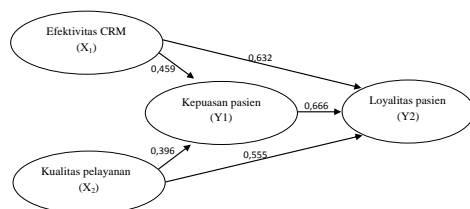
Tabel 12
Hasil Pengujian Pengaruh Variabel X₁ dan X₂ Terhadap Y₁ dan Y₂

Hipotesis	Koefisien Jalur	t hitung	t tabel	Sig. (Pvalue)	Kesimpulan
py1.x1 ≠ 0	py1.x1 = 0,459	4,869	1,6564	0,000	Berpengaruh
py1.x2 ≠ 0	py1.x2 = 0,396	4,211	1,6564	0,000	Berpengaruh
py2.x1 ≠ 0	py2.x1 = 0,632	6,728	1,6564	0,000	Berpengaruh
py2.x2 ≠ 0	py2.x2 = 0,555	5,842	1,6564	0,000	Berpengaruh
py2.y1 ≠ 0	py2.y1 = 0,666	9,261	1,6564	0,000	Berpengaruh

Sumber : Data Olahan, 2018.

Hasil analisis jalur yang menunjukkan besarnya koefisien pengaruh variabel X₁ dan X₂ terhadap variabel Y₁, variabel X₁ dan X₂ terhadap variabel Y₂ dan variabel Y₁ terhadap variabel Y₂. Dari hasil analisis tersebut, dapat dibuat gambar analisis jalur sebagai berikut:

Gambar 2
Pengaruh Efektivitas CRM dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien



Sumber : Data Olahan, 2018.

Berdasarkan gambar diatas maka dapat diketahui pengaruh langsung (*direct impact*) dan tidak langsung (*indirect impact*) variabel sebagai berikut:

Tabel 13
Hasil Pengujian Pengaruh Efektivitas CRM dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien

No	Model path analysis	Nilai Path	Direct Impact	Indirect Impact
1	Efektivitas CRM → Kepuasan pasien	0,459	0,459	-
2	Kualitas pelayanan → Kepuasan pasien	0,396	0,396	-
3	Efektivitas CRM → Loyalitas pasien	0,632	0,632	-
4	Kualitas pelayanan → Loyalitas pasien	0,555	0,555	-
5	Kepuasan pasien → Loyalitas pasien	0,666	0,666	-

Sumber : Data Olahan, 2018

Diketahui pengaruh efektivitas CRM dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien. Karena pengaruh langsung lebih besar daripada pengaruh tidak langsung maka pernyataan bahwa “pengaruh efektivitas CRM dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien rawat inap di RS Awal Bros Panam diterima

Pembahasan

1. Pengaruh Efektivitas CRM Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas CRM terbukti berpengaruh terhadap kepuasan pasien. RS Awal Bros Panam dinilai telah mampu menerapkan CRM dengan cukup baik. Pasien menganggap untuk saat ini manajemen RS telah mampu memenuhi keinginan pasien.

Akan tetapi, pihak RS Awal Bros Panam seharusnya juga harus memperhatikan hal-hal kecil, misalnya pemberian hadiah untuk pasien yang kondisinya mulai pulih.

Hal ini bagi pasien rawat inap dianggap sebagai sebuah bentuk apresiasi yang mampu meningkatkan semangat dan motivasi pasien agar cepat sembuh. Mengingat mayoritas responden yaitu wanita berusia ≥ 51 tahun. Pada dasarnya wanita memiliki kecemasan yang tinggi dibandingkan pria dalam merespon penyakit. Kecemasan wanita dalam merespon penyakit karena banyaknya tugas wanita dalam mengurus suami atau anak, maupun keperluan rumah tangga yang terhenti sementara. Berbeda dengan pria yang hanya terhenti karena tidak dapat bekerja untuk sementara. Hadiah yang diharapkan pasien tersebut tidak selalu harus spesial namun bisa berbentuk pujian, tangkai bunga yang diletakkan di meja, pemberian tambahan lauk makanan kesukaan pasien yang diperbolehkan, boneka bagi pasien anak-anak dan hal lainnya.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan terbukti berpengaruh terhadap kepuasan pasien. RS Awal Bros Panam dinilai memiliki tenaga medis yang sangat memahami akan resiko keselamatan selama perawatan. Pasien rawat inap menganggap, dari pengalaman mereka pihak tenaga medis bersifat transparan akan kondisi pasien dan dinilai memiliki pemahaman yang sangat kompeten dibidangnya.

Akan tetapi, para tenaga medis RS Awal Bros Panam dinilai kurang menunjukkan perhatian secara personal terhadap pasien. Seharusnya, tenaga medis mampu menunjukkan perhatian tidak hanya untuk pasien, namun keluarga pasien

juga harus diperhatikan karena kecemasan juga dapat dirasakan oleh seluruh pihak keluarga pasien. Manajemen RS Awal Bros Panam sepatutnya mampu memperhatikan hal ini agar kualitas pelayanannya meningkat dan turut meningkatkan kepuasan pasien

3. Pengaruh Efektivitas CRM Terhadap Loyalitas Pasien

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa CRM yang dilakukan RS Awal Bros Panam dinilai efektif, dan terbukti berpengaruh loyalitas pasien. Pihak manajemen RS dinilai sangat akurat dalam mengidentifikasi profil penyakit secara lugas dan jelas. Hal ini menimbulkan kepercayaan bagi pasien bahwa dia ditangani oleh tenaga medis yang kompeten, professional dan berpengalaman.

Akan tetapi, pasien tidak sepenuhnya loyal karena belum merasa bangga atas pelayanan yang diberikan. Hal ini disebabkan karena pasien lebih mementingkan kesembuhan dibandingkan nama besar rumah sakit tempatnya dirawat. Pasien menganggap tenaga medis memang harus memiliki kompetensi yang tinggi dalam bekerja karena menyangkut masalah kesehatan seseorang. Jika secara prosedural pasien puas atas pelayanan yang diberikan, sebaliknya secara personal tenaga medis pasien menganggap hal tersebut masih belum mampu memenuhi harapan. Manajemen RS Awal Bros Panam seharusnya bisa menanamkan nilai-nilai kepada seluruh tenaga medisnya tentang pentingnya perhatian personal bagi pasien.

4. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan terbukti berpengaruh terhadap loyalitas pasien. Menurut pasien, para tenaga medis cukup responsif dalam menjawab panggilan saat dibutuhkan apalagi disaat situasi darurat. Artinya pihak manajemen RS Awal Bros Panam dinilai telah mampu berkoordinasi dengan baik dalam mengutamakan kecepatan tenaga medis saat dibutuhkan.

Akan tetapi, menurut pengalaman pasien rawat inap manajemen RS Awal Bros Panam belum mampu menepati waktu perawatan yang sesuai dengan yang dijanjikan, justru sering lebih lama. Hal ini disebabkan karena perbedaan sistem imun tubuh manusia atas kekebalan penyakit, masa pemulihan fisik dan kondisi yang berbeda-beda tergantung penyakitnya. Seharusnya, manajemen RS menjanjikan waktu perawatan yang lebih akurat kepada pasien. Hal ini juga menjadi beban tersendiri bagi pasien mengingat tarif administrasi yang dikeluarkan akan bertambah. Pihak manajemen RS seharusnya lebih obyektif dalam menjanjikan masa perawatan dan sebisa mungkin ditepati agar mampu meningkatkan loyalitas pasien.

5. Pengaruh Efektivitas CRM Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas CRM terbukti berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas. Kepuasan pasien dalam penelitian ini menunjukkan cerminan kualitas pelayanan kesehatan yang mereka terima. Mutu pelayanan kesehatan bagi pasien rawat inap RS

Awal Bros Panam merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien.

Hal yang paling dominan menjadi faktor ketidakpuasan pasien atas pelayanan yang diterimanya adalah hadiah kecil bagi pasien yang kondisinya pulih. Seharusnya RS Awal Bros Panam mampu mencontoh Rumah Sakit besar lainnya yang menurut pengalaman pasien memiliki bentuk apresiasi khusus seperti pasien yang mulai pulih diperbolehkan pulang secepatnya meskipun belum memasuki masa akhir perawatan sesuai prosedur. Artinya masih banyak RS di Kota Pekanbaru yang dinilai memiliki CRM yang lebih efektif dalam mempertahankan loyalitas pasiennya.

6. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan terbukti berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas. Hal yang paling dominan menjadi faktor ketidakpuasan pasien atas pelayanan yang diterimanya adalah pihak manajemen RS Awal Bros Panam diharuskan melakukan proses administrasi terlebih dahulu dibandingkan kecepatan pelayanan.

Kecemasan keluarga pasien pun bertambah mengingat kondisi dan keadaan pasien yang berbeda-beda dan membutuhkan perawatan segera mungkin. Pihak RS Awal Bros Panam seharusnya mampu memperbaiki hal ini karena pengalaman pasien tersebut terbukti mempengaruhi kepuasannya atas pelayanan yang diberikan dan hal ini juga terbukti juga mempengaruhi loyalitas pasien.

Dengan demikian, jika dikaitkan dengan teori Tjiptono (2008:293) maka loyalitas pasien RS Awal Bros Panam termasuk *spurious loyalty* atau loyalitas yang disebabkan karena norma subjektif dan faktor situasional. Norma subjektif disini adalah faktor pemilihan rumah sakit lainnya misalnya Eka Hospital, RS Santa Maria atau RS lainnya. Selanjutnya yang menjadi faktor situasional adalah situasi pasien atas kebutuhan penanganan secepatnya. *Spurious loyalty* menyebabkan konsumen sulit membedakan berbagai merk dalam kategori produk dengan tingkat keterlibatan rendah. Sehingga pembelian ulang di lakukan atas dasar pertimbangan situasional. Karena RS Awal Bros memiliki RS cabang yaitu di Kecamatan Tampan sebagai kecamatan dengan jumlah masyarakat tertinggi dibandingkan kecamatan lainnya, dan atas pertimbangan norma subjektif dan faktor situasional tersebut para pasien lebih memilih RS. Awal Bros Panam

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan:

1. Loyalitas pasien RS Awal Bros Panam termasuk kategori *spurious loyalty* atau konsumen yang dipengaruhi norma subjektif yaitu kesulitan pemilihan RS lain, dan faktor situasional yaitu kebutuhan penanganan kondisi pasien sesegera mungkin.
2. Semakin efektif CRM yang dilaksanakan maka dapat meningkatkan kepuasan pasien. Penerapan CRM semakin efektif jika pihak RS Awal Bros Panam memberikan hadiah kecil bagi

- pasien yang kondisinya berangsur pulih.
3. Semakin tinggi kualitas pelayanan maka dapat meningkatkan kepuasan pasien. Kualitas pelayanan yang perlu ditingkatkan adalah perhatian personal dari dokter maupun perawat untuk mengurangi kecemasan pasien, yang mayoritas wanita berusia ≥ 51 tahun selama menjalani masa perawatan.
 4. Semakin efektif CRM yang dilaksanakan maka dapat meningkatkan loyalitas pasien. Loyalitas pasien dapat meningkat jika manajemen RS mampu menerapkan CRM lebih efektif sehingga pasien akan merasa lebih bangga dan percaya atas penanganan tenaga medis RS Awal Bros Panam.
 5. Semakin tinggi kualitas pelayanan maka dapat meningkatkan loyalitas pasien. Pasien menganggap, para tenaga medis sudah menunjukkan pemahaman dan sikap yang profesional, akan tetapi masih kurang dalam hal perhatian personal kepada pasien selama menjalani masa perawatan di RS Awal Bros Panam.
 6. Semakin efektif CRM yang dilaksanakan maka dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien. Pasien menganggap CRM yang dilakukan sudah cukup efektif dalam pemenuhan kepuasan pasien jika dilihat secara prosedural perawatan, namun harapan pasien justru menginginkan apresiasi dari pihak RS bagi para pasien yang kondisinya pulih. Hal ini turut

mempengaruhi loyalitas pasien karena merasa kurang bangga atas pelayanan yang diberikan.

7. Semakin tinggi kualitas pelayanan maka dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien. Kualitas pelayanan yang paling efektif dalam memenuhi kepuasan pasien adalah transparansi yang jelas atas informasi dan resiko selama perawatan. Artinya pasien merasa puas karena merasa ditangani oleh tenaga medis yang bekerja secara profesional sehingga turut meningkatkan loyalitasnya.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka dapat diberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Manajemen RS disarankan untuk membuat kebijakan dengan memberikan hadiah kecil, pujian ataupun apresiasi yang tujuannya meningkatkan semangat dan memotivasi pasien agar lekas sembuh selama menjalani perawatan.
2. Tenaga medis terbukti mampu menunjukkan sikap profesionalisme kerja, akan tetapi disarankan untuk lebih intens dalam memberikan perhatian personal dengan keluarga pasien yang bertujuan untuk mengurangi kecemasan dan hal ini mampu meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Peneliti lain, diharapkan dapat melibatkan sampel yang dirawat inap lebih dari 1 atau 2 kali, ataupun sampel pasien yang rawat jalan, menambah jumlah variabel, menggunakan teori dan indikator yang berbeda, dan menggunakan analisis penelitian

yang berbeda, sehingga diharapkan hasil penelitian dimasa mendatang dapat lebih representatif dalam mengetahui variabel yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pasien.

Manajemen dan Kewirausahaan, 13(1), 32-39.

Kartajaya, Hermawan, 2007, *Hermawan Kartajaya on Service*, Bandung: Mizan Pustaka.

DAFTAR PUSTAKA

Alamgir, M. 2015. *Influence Of Brand Name on Consumer Decision Making Process-An Empirical Study On Car Buyers*. Journal of Travel & Tourism Marketing, 34(1), 40-51.

Kesuma, I.A.W., Hadiwidjojo, D., Wiagustini, N.L.P., dan Rohman, F. 2013. *Service quality influence on patient loyalty: costumer relationship management as mediation variable (study on private Hospital Industry in Denpasar)*. International Journal of Bussiness and Commerce, 2(12), 1-14.

Long, C.S. 2013. *Impact of CRM Factors on Costumer Satisfaction and Loyalti*. Asian Social Science of Journal, 9(10), 248-253.

Kotler, Philip., dan Keller, K.L. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12, Jilid 1, Jakarta: PT.Indeks.

Estiningsih, A.W., dan Hariyanti, T. 2011. *Pengaruh customer relationship management terhadap loyalitas ibu hamil pada Pelayanan Persalinan*. Jurnal Aplikasi Manajemen, 11(2), 1-18.

Rainer, R.K., dan Cegielski, C.G. 2011. *Introduction to Information Systems*. USA: Willey.

Fitzsimmons, M.J. 2006. *Service Management; Operation, Strategy, Information Technology*. NewYork: Mc Graw-Hill.

Somantri, A., dan Muhidin, A. 2006. *Aplikasi Statistika Dalam Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia.

Greenberg, P. 2010. *Customer Relationship Management as the Speed of Light*. NewYork: Mc Graw-Hill.

Supartiningsih, S. 2017. *Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan*. Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit, 6(1), 9-15.

Gunawan, K., dan Djati, S.P. 2011. *Kualitas layanan dan loyalitas pasien (Studi pada Rumah Sakit Umum Swasta di Kota Singaraja-Bali)*. Jurnal

Tjiptono, Fandy. 2012. *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: CV Andi Offset.