PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN PADA BIDAN PRAKTEK MANDIRI MARFUAH DI KABUPATEN SANGGAU

SKRIPSI

OLEH :

DWI RIZKI
NIM. 141310011

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONTIANAK

2019

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of service quality on patient loyalty in Marfuah Independent Practice Midwives in Sanggau District. The research method used in this research is descriptive method. The population in this study were patients examining pregnant women and ultrasound in the Mandiri Marfuah Practice Midwife, with a sample of 100 respondents selected by purposive sampling technique.

The results showed that the simple linear regression equation was: $\hat{Y} = 4.465 + 0.249X$. The results of the correlation coefficient show an R value of 0.662, which shows that the relationship between service quality variables with variable patient loyalty on the Mandiri Marfuah Midwife Practice is strong. The results of the coefficient of determination show R2 value of 0.438 means that 43.8% of patient loyalty in the Independent Marfuah Practice Midwife can be explained by the quality of service, while the remaining 56.2% of patient loyalty in the Mandiri Marfuah Practice Midwife is influenced by variables not examined in this study. The model feasibility test results show that F count (21.437)> F table (3.94), it can be concluded that the regression model can be used to predict patient loyalty that is influenced by service quality.

Keywords : Service Quality, Patient Loyalty

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien pada Bidan Praktek Mandiri Marfuah di Kabupaten Sanggau. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien pemeriksaan ibu hamil dan USG pada Bidan Praktek Mandiri Marfuah, dengan sampel 100 responden yang dipilih dengan teknik *sampling purposive*.

Hasil penelitian menunjukkan persamaan regresi linier sederhana adalah : $\hat{Y}$ = 4,465 + 0,249X. Hasil koefisien korelasi menunjukkan nilai R sebesar 0,662, yang menunjukkan bahwa hubungan antara variabel kualitas pelayanan dengan variabel loyalitas pasien pada Bidan Praktek Mandiri Marfuah adalah kuat. Hasil koefisien determinasi menunjukkan nilai R^2 sebesar 0,438 artinya 43,8% loyalitas pasien pada Bidan Praktek Mandiri Marfuah dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan, sedangkan sisanya 56,2% loyalitas pasien pada Bidan Praktek Mandiri Marfuah dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil uji kelayakan model menunjukkan bahwa bahwa F hitung (21,437) > F tabel (3,94), maka dapat disimpulkan bahwa model regresi dapat digunakan untuk memprediksi loyalitas pasien yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pasien

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR i
ABSTRAK iii
DAFTAR ISI iv
DAFTAR TABEL vi
DAFTAR GAMBAR vii
DAFTAR LAMPIRAN viii

BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang 1
B. Permasalahan 13
C. Pembatasan Masalah 13
D. Tujuan Penelitian 14
E. Manfaat Penelitian 14
F. Kerangka Pemikiran 15
G. Metode Penelitian 17
BAB II LANDASAN TEORI 27
A. Pemasaran 27
B. Manajemen Pemasaran 28
C. Jasa 29
D. Loyalitas Konsumen 33
BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN 35
A. Sejarah Berdirinya Perusahaan 35
B. Visi dan Misi Bidan Praktek Mandiri Marfuah 36
C. Struktur Organisasi Bidan Praktek Mandiri Marfuah 36
D. Aspek Pemasaran 38
E. Jam Layanan 41

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN 42
A. Karakteristik Responden 43
B. Uji Instrumen 46
C. Uji Normalitas 48
D. Analisis Regresi Linier Sederhana 49
E. Koefisien Korelasi (R) 51
F. Koefisien Determinasi (R^2) 51
G. Uji Kelayakan Model (Uji F) 51
BAB V PENUTUP 53
A. Kesimpulan 53
B. Saran 54

DAFTAR PUSTAKA 55

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kesehatan adalah aset sekaligus sumber daya untuk menciptakan stabilitas ekonomi dan sosial. Kesehatan saat ini sudah menjadi kebutuhan pokok dari tiap individu. Negara maju menjadikan kesehatan sebagai prioritas utama bagi masyarakat, demikian juga pada negara berkembang seperti Indonesia.

Manusia adalah faktor kunci dari sebuah pembangunan. Agar terciptanya manusia yang berkualitas diperlukan suatu derajat kesehatan manusia yang prima sehingga perlu dan mutlak dilakukan pembangunan kesehatan. Masalah kesehatan menjadi hal penting yang dipertimbangkan karena kualitas hidup atau harapan hidup masyarakat pada suatu negara menjadi alat ukur kesejahteraan masyarakatnya.

Kesehatan merupakan aspek yang sangat penting dalam kehidupan manusia, terbukti berbagai cara dilakukan orang untuk mendapatkan taraf kesehatan yang prima. Bila seseorang menderita sakit biasanya mereka akan segera berusaha untuk mengatasi dan mengobati gangguannya atau penyakitnya hingga sembuh.

Untuk mencapai kesembuhan yang diharapkan, seseorang memerlukan bantuan dari pihak lain misalnya Rumah Sakit, Puskesmas, Bidan Praktek Mandiri (BPM), sebagai institusi yang berwenang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat luas.

Seiring dengan semakin pedulinya masyarakat terhadap kesehatannya, semakin tinggi pula tuntutan masyarakat atas mutu pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak penyedia layanan kesehatan. Adapun sarana kesehatan yang ada di Kabupaten Sanggau adalah sebagai berikut :

1. Rumah Sakit (RS)

   Rumah sakit yang berada di wilayah Kabupaten Sanggau sebanyak 4 unit, antara lain RSUD M. Th. Djaman Sanggau, RS Sentra Medika Sanggau, RS Parindu, RS Bergerak Balai Karangan.

2. Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) dan Puskesmas Pembantu (Pustu) :

   a. Puskesmas sebanyak 19 unit, yang menyelenggarakan rawat inap dan rawat jalan ada 13 unit, dan yang hanya menyelenggarakan rawat jalan ada 6 unit.

   b. Pustu sebanyak 86 unit yang tersebar di 19 Puskesmas atau 15 Kecamatan se-Kabupaten Sanggau.

3. Rumah Bersalin (RB) yang dikelola pihak swasta sebanyak 2 unit.

4. Balai Pengobatan/Klinik ada 18 unit, dikelola oleh TNI/Polri 2 unit dan swasta 16 unit.

5. Gudang Farmasi Kabupaten sebanyak 1 (satu) unit.

6. Toko Obat berizin sebanyak 45 unit.

7. Pos Kesehatan Desa (Poskesdes) sebanyak 158 unit.

8. Pos Pelayanan Terpadu (Posyandu) sebanyak 545 unit.

9. Desa Siaga sebanyak 142 Desa dari 169 Desa/Kelurahan, semua Desa Siaga tersebut strata pratama 91 desa dan madya 51 desa.
10. Praktek Dokter Perorangan sebanyak 84 unit.
11. Bidan Praktek Mandiri (BPM)

    Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Sanggau tercatat ada 39 Bidan Praktek Mandiri di Kabupaten Sanggau (Lampiran 13). Untuk jumlah BPM tahun sebelumnya tidak diketahui dikarenakan jumlah Bidan Praktek Mandiri belum tercatat pada Dinas Kesehatan Kabupaten Sanggau.

Dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 28 tahun 2017 tentang Izin dan Penyelenggaraan Praktek Bidan menyebutkan bahwa Bidan Praktek Mandiri adalah tempat pelaksanaan rangkaian kegiatan, pelayanan kebidanan yang dilakukan oleh bidan secara perorangan.

Dalam menjalankan prakteknya, sebuah Bidan Praktek Mandiri (BPM) harus memenuhi ketentuan berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 28 tahun 2017 tentang Izin dan Penyelenggaraan Praktek Bidan, yaitu sebagai berikut :

1. Dalam menjalankan praktek kebidanan, Bidan paling rendah memiliki kualifikasi jenjang pendidikan diploma tiga kebidanan (Pasal 2).
2. Setiap Bidan harus memiliki STRB untuk dapat melakukan praktek keprofesiannya (Pasal 2). Surat Tanda Registrasi Bidan (STRB) adalah bukti tertulis yang diberikan oleh Pemerintah kepada Bidan yang telah memiliki sertifikat kompetensi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (Pasal 1).

3. Bidan yang menjalankan praktek keprofesiannya wajib memiliki SIPB (Pasal 5). Surat Izin Praktek Bidan (SIPB) adalah bukti tertulis yang diberikan oleh pemerintah daerah kabupaten/kota kepada Bidan sebagai pemberian kewenangan untuk menjalankan praktek kebidanan (Pasal 1).
4. Persyaratan penyelenggaraan Bidan Praktek Mandiri meliputi persyaratan lokasi, bangunan, prasarana, peralatan, serta obat dan bahan habis pakai (Pasal 30).
   a. Persyaratan lokasi : Bidan Praktek Mandiri harus berada pada lokasi yang mudah untuk akses rujukan dan memperhatikan aspek kesehatan lingkungan (Pasal 31).
   b. Persyaratan bangunan : ruang dalam bangunan Bidan Praktek Mandiri terdiri atas ruang tunggu, ruang periksa, ruang bersalin, ruang nifas, wc/kamar mandi, ruang lain sesuai kebutuhan (Pasal 32). Bangunan Bidan Praktek Mandiri harus bersifat permanen dan tidak bergabung fisik bangunan lainnya (Pasal 33).
   c. Persyaratan prasarana : Bidan Praktek Mandiri paling sedikit memiliki sistem air bersih, sistem kelistrikan atau pencahayaan yang cukup, ventilasi/sirkulasi udara yang baik, dan prasarana lain sesuai kebutuhan (Pasal 34).
   d. Persyaratan peralatan : berupa peralatan dalam keadaan terpelihara dan berfungsi dengan baik untuk menyelenggarakan pelayanan (Pasal 35).
   e. Persyaratan obat dan bahan habis pakai : meliputi pengelolaan obat dan bahan habis pakai yang diperlukan untuk pelayanan (Pasal 36).

Di Kecamatan Kapuas tercatat ada 14 Bidan Praktek Mandiri, salah satunya yaitu Bidan Praktek Mandiri Marfuah. Bidan Praktek Mandiri Marfuah mempunyai fungsi yang sama dengan layanan kesehatan lainnya yaitu memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat yang membutuhkan. Bidan Praktek Mandiri Marfuah didirikan oleh Marfuah, A.Md.SKM pada tanggal 1 September 2010, beralamat di Jl.PH. Sulaiman No. 61, dengan luas area tanah 600 m^2, luas area bangunan sebesar 525 m^2, dan tinggi bangunan 13 m. Terletak di Kelurahan Tanjung Sekayam, Kecamatan Kapuas, Kabupaten Sanggau, Provinsi Kalimantan Barat, yang mempunyai lokasi strategis karena berdekatan dengan pemukiman warga, terminal dan di tepi jalan raya. Lokasi tersebut juga mudah dijangkau dengan alat transportasi apapun.

Jenis dan tarif layanan pada Bidan Praktek Mandiri Marfuah dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1.1
Bidan Praktek Mandiri Marfuah
Jenis dan Tarif Layanan
Tahun 2015 – 2017

No	Jenis Layanan	Tarif (Rp)		
		2015	2016	2017
1	Persalinan	1.200.000,-	1.500.000,-	1.500.000,-
2	Pemeriksaan Ibu Hamil & USG	100.000,-	100.000,-	100.000,-
3	Imunisasi Bayi	20.000,-	20.000,-	20.000,-
4	Imunisasi Pra Nikah	50.000,-	50.000,-	50.000,-
5	Pelayanan KB :			
	a. Suntik	30.000,-	30.000,-	30.000,-
	b. Pil	15.000,-	15.000,-	15.000,-
	c. IUD/Spiral	300.000,-	300.000,-	300.000,-
	d. Implant	200.000,-	200.000,-	200.000,-

Tabel 1.1
(Lanjutan)

No	Jenis Layanan	Tarif (Rp)		
		2015	2016	2017
6	Pemeriksaan Darah Lengkap			
	a. Pemeriksaan golongan darah	10.000,-	10.000,-	10.000,-
	b. Pemeriksaan gula darah	15.000,-	15.000,-	15.000,-
	c. Pemeriksaan kolestrol	20.000,-	20.000,-	20.000,-
	d. Pemeriksaan asam urat	20.000,-	20.000,-	20.000,-

Sumber : Bidan Praktek Mandiri Marfuah, 2018

Tabel 1.1 di atas menunjukkan jenis dan tarif layanan pada Bidan Praktek Mandiri Marfuah tahun 2015 sampai tahun 2017. Untuk layanan persalinan, tarif pada tahun 2016 mengalami kenaikan sebesar 25% dari tahun 2015, dan tarif pada tahun 2017 sama dengan tarif pada tahun 2016. Untuk layanan lainnya, yaitu pemeriksaan ibu hamil dan USG, imunisasi bayi, imunisasi pra nikah, pelayanan KB, dan pemeriksaan darah lengkap, tarifnya sama atau tidak mengalami kenaikan dalam tiga tahun terakhir.

Jumlah kunjungan pasien pada Bidan Praktek Mandiri Marfuah dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 1.2
Bidan Praktek Mandiri Marfuah
Jumlah Kunjungan Pasien
Tahun 2015 – 2017

No	Jenis Layanan	Jumlah Kunjungan		
		2015	2016	2017
1.	Persalinan	234	878	983
2.	Pemeriksaan Ibu Hamil dan USG	2.089	2.387	3.647
3.	Imunisasi Bayi	322	634	801
4.	Imunisasi Pra Nikah	4	10	15

Tabel 1.2
(Lanjutan)

No	Jenis Layanan	Jumlah Kunjungan		
		2015	2016	2017
5.	Pelayanan KB	210	400	710
6.	Pemeriksaan Darah Lengkap	125	250	315
Jumlah		**2.984**	**4.559**	**6.471**

Sumber : Bidan Praktek Mandiri Marfuah, 2018

Tabel di atas menunjukkan jumlah kunjungan pasien pada Bidan Praktek Mandiri Marfuah tahun 2015 sampai dengan 2017. Untuk jenis layanan persalinan, jumlah kunjungan pasien pada tahun 2016 mengalami kenaikan sebesar 275,21% dari tahun 2015, dan pada tahun 2017 juga mengalami kenaikan sebesar 11,96% dari tahun 2016. Untuk jenis layanan pemeriksaan ibu hamil dan USG, jumlah kunjungan pasien pada tahun 2016 mengalami kenaikan sebesar 14,27% dari tahun 2015, dan pada tahun 2017 juga mengalami kenaikan sebesar 52,79% dari tahun 2016. Untuk jenis layanan imunisasi bayi, jumlah kunjungan pasien pada tahun 2016 mengalami kenaikan sebesar 96,89% dari tahun 2015, dan pada tahun 2017 juga mengalami kenaikan sebesar 26,34% dari tahun 2016. Untuk jenis layanan imunisasi pra nikah, jumlah kunjungan pasien pada tahun 2016 mengalami kenaikan sebesar 150% dari tahun 2016, dan pada tahun 2017 juga mengalami kenaikan sebesar 50% dari tahun 2016. Untuk jenis layanan pelayanan KB, jumlah kunjungan pasien pada tahun 2016 mengalami kenaikan sebesar 90,48% dari tahun 2015, dan pada tahun 2017 juga mengalami kenaikan sebesar 77,50% dari tahun 2016. Untuk jenis layanan pemeriksaan darah lengkap, jumlah kunjungan pasien pada tahun 2016 mengalami kenaikan

sebesar 100% dari tahun 2015, dan pada tahun 2017 juga mengalami kenaikan sebesar 26% dari tahun 2016.

Jumlah pasien pada Bidan Praktek Mandiri Marfuah dari tahun 2015 sampai dengan 2017 dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1.3
Bidan Praktek Mandiri Marfuah
Jumlah Pasien
Tahun 2015-2017

No	Jenis Layanan	Jumlah Pasien (Orang)		
		2015	2016	2017
1.	Persalinan	234	878	983
2.	Pemeriksaan Ibu Hamil & USG	232	265	405
3.	Imunisasi Bayi	54	106	133
4.	Imunisasi Pra Nikah	4	10	15
5.	Pelayanan KB	150	180	500
6.	Pemeriksaan Darah Lengkap	125	250	315
Jumlah		**799**	**1.689**	**2.351**

Sumber : Bidan Praktek Mandiri Marfuah, 2018

Tabel di atas menunjukkan jumlah pasien pada Bidan Prakrek Mandiri Marfuah tahun 2015 sampai dengan 2017. Jumlah pasien pada tahun 2016 meningkat sebesar 111,39% dari tahun 2015, dan pada tahun 2017 juga mengalami peningkatan sebesar 39,19% dari tahun 2016.Jumlah tenaga medis pada Bidan Praktek Mandiri Marfuah dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1.4
Bidan Praktek Mandiri Marfuah
Jumlah Tenaga Medis
Tahun 2015 – 2017

Tahun	Jumlah Tenaga Medis	Tingkat Pendidikan
2015	8	D3
2016	10	D3
2017	10	D3

Sumber : Bidan Praktek Mandiri Marfuah, 2018

Tabel di atas menunjukkan jumlah tenaga medis pada Bidan Praktek Mandiri Marfuah pada tahun 2015 sampai tahun 2017 dengan tingkat pendidikan D3 Kebidanan.

Berdasarkan beberapa jenis layanan yang telah dijelaskan sebelumnya, penulis memilih jenis layanan pemeriksaan ibu hamil dan USG untuk dilakukan kegiatan penelitian. Alur pelayanan pemeriksaan ibu hamil dan USG pada Bidan Praktek Mandiri Marfuah adalah sebagai berikut :

1. Bagi pasien baru :
    a. Pasien langsung menuju ke tempat administrasi.
    b. Pasien akan dipersilahkan untuk mengisi formulir berupa biodata pasien seperti nama pasien, alamat pasien, berat badan, tempat tanggal lahir, dan usia kehamilan.
    c. Petugas akan mengukur tekanan darah dan berat badan pasien.
    d. Petugas akan memberikan buku kesehatan ibu dan anak yang wajib di bawa setiap melakukan pemeriksaan kehamilan. Buku kesehatan ibu dan anak merupakan catatan yang digunakan untuk mencatat setiap keluhan dan perkembangan ibu dan anak.
    e. Pasien akan dipersilahkan untuk menunggu hingga instruksi dari petugas.
    f. Petugas akan mengantarkan pasien ke ruang pemeriksaan. Pemeriksaan kehamilan dilakukan oleh bidan profesional dan memerlukan waktu 10-15 menit tergantung pada keluhan pasien.

g. Pemeriksaan kehamilan dilakukan dengan menggunakan USG. Kemudian Bidan akan memberikan vitamin yang dapat dikonsumsi oleh pasien dan pasien melakukan pembayaran langsung di tempat. Bagi pasien yang belum melakukan suntik TT (*Tetanus Toksoid*), maka akan dilakukan tindakan suntik TT (*Tetanus Toksoid*). Suntik TT (*Tetanus Toksoid*) ini bertujuan mencegah terjadinya infeksi yang mengakibatkan tetanus pada vagina wanita pada saat melahirkan.

2. Bagi pasien yang telah terdaftar :
   a. Pasien langsung menuju ke tempat administrasi dan memberikan buku kesehatan ibu dan anak kepada petugas.
   b. Petugas akan mengukur tekanan darah dan berat badan pasien.
   c. Pasien akan dipersilahkan untuk menunggu hingga instruksi dari petugas.
   d. Petugas akan mengantarkan pasien ke ruang pemeriksaan. Pemeriksaan kehamilan dilakukan oleh bidan profesional dan memerlukan waktu 10-15 menit tergantung pada keluhan pasien.
   e. Pemeriksaan kehamilan dilakukan beserta USG. Kemudian Bidan akan memberikan vitamin yang dapat dikonsumsi oleh pasien dan pasien melakukan pembayaran langsung di tempat.

Bidan Praktek Mandiri Marfuah merupakan salah satu tempat layanan kesehatan yang selalu berusaha untuk memberikan pelayanan terdepan kepada masyarakat. Dengan demikian, Bidan Praktek Mandiri Marfuah selalu meningkatkan mutu pelayanannya untuk memberikan kepuasan kepada

masyarakat sehingga masyarakat yakin dalam menggunakan jasa layanan kesehatan Bidan Praktek Mandiri Marfuah atau terciptanya loyalitas pada Bidan Praktek Mandiri Marfuah. Upaya-upaya yang dilakukan oleh Bidan Praktek Mandiri Marfuah adalah sebagai berikut :

1. Menghubungi pasien melalui telepon 2 kali pasca rawat inap untuk menanyakan perkembangan kesehatan pasien.
2. Memberikan *souvenir* untuk pasien persalinan berupa tiga helai baju bayi dan satu *pack* popok bayi.
3. Pelayanan *Home Care.* Pasien dapat menghubungi Bidan Praktek Mandiri Marfuah untuk melayani pasien yang ingin melakukan pemeriksaan kehamilan di rumah pasien dengan tambahan biaya sebesar Rp. 30.000,00 dan pasien yang melahirkan dirumah apabila terdapat kendala pada pasien dengan tambahan biaya Rp. 150.000,00.
4. Senam hamil adalah terapi latihan gerak untuk mempersiapkan ibu melahirkan. Senam hamil dilatih oleh bidan yang terlatih dan dilakukan selama 30 menit. Senam hamil dilakukan di Bidan Praktek Mandiri 2 kali dalam seminggu, yaitu pada hari Senin dan Kamis dengan tarif Rp. 25.000,00 per orang. Senam hamil ini dianjurkan untuk ibu hamil dan pasangan, hal ini bertujuan untuk membantu ibu hamil melakukan gerakan senam hamil yang tidak dapat dilakukan sendiri.
5. Senam nifas adalah senam yang dilakukan ibu melahirkan sejak pertama melahirkan setiap hari sampai hari kesepuluh dengan tarif Rp. 25.000,00

per hari. Senam nifas dilatih oleh bidan yang terlatih dan dilakukan selama 30 menit di Bidan Praktek Mandiri Marfuah.

Fasilitas yang tersedia pada Bidan Praktek Mandiri Marfuah adalah sebagai berikut :

Tabel 1.5
Bidan Praktek Mandiri Marfuah
Fasilitas yang Tersedia
Tahun 2018

No	Fasilitas yang Tersedia	Jumlah	Satuan	Ukuran
1	Ruang tunggu	1	Tempat	4 x 5 m^2
2	Ruang periksa	1	Tempat	4 x 4 m^2
3	Ruang bersalin	1	Tempat	3 x 5 m^2
4	Ruang perawatan	6	Tempat	3 x 4 m^2
5	Tempat tidur	9	Unit	-
6	Kantin	1	Tempat	-
7	WC	7	Unit	-
8	Kursi tunggu	3	Unit	-
9	Kipas angin	2	Unit	-
10	AC	7	Unit	-
11	Timbangan	1	Unit	-
12	Kulkas	2	Unit	-
13	TV	2	Unit	-
14	Mobil	1	Unit	-

Sumber : Bidan Praktek Mandiri Marfuah, 2018

Penulis melakukan wawancara kepada pimpinan dan staf Bidan Praktek Mandiri Marfuah terkait dengan layanan yang diberikan kepada pasien. Penulis juga melakukan wawancara kepada pasien Bidan Praktek Mandiri Marfuah terkait layanan yang diterima. Dari hasil wawancara kepada pasien, diketahui tentang keluhan pasien, yaitu :

1. Parkiran yang sempit.
2. Ruang tunggu yang kurang luas.
3. AC di kamar VIP kurang berfungsi dengan baik.

Berdasarkan paparan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Pada Bidan Praktek Mandiri Marfuah Di Kabupaten Sanggau”.

B. Permasalahan

Berdasarkan paparan yang telah diuraikan di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah “Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pasien pada Bidan Praktek Mandiri Marfuah di Kabupaten Sanggau?”.

C. Pembatasan Masalah

Untuk memudahkan penelitian, maka diperlukan batasan masalah agar tujuan penelitian dapat dicapai. Oleh karena itu, permasalahan dalam penelitian ini dibatasi pada :

1. Variabel kualitas pelayanan diukur dengan menggunakan lima dimensi kualitas jasa, yaitu :
   a. Keandalan
   b. Responsivitas
   c. Jaminan
   d. Empati
   e. Wujud
2. Variabel loyalitas pasien diukur dengan karakteristik konsumen yang loyal, yaitu :
   a. Kepercayaan / keyakinan
   b. Melakukan pembelian ulang

c. Membeli di luar lini jasa

d. Merekomendasikan kepada orang lain

e. Menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing

3. Objek yang diteliti adalah pasien pemeriksaan ibu hamil dan USG pada Bidan Praktek Mandiri Marfuah.

D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien pada Bidan Praktek Mandiri Marfuah di Kabupaten Sanggau.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana dalam menambah wawasan dan menerapkan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan.

2. Bagi Bidan Praktek Mandiri Marfuah

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan atau informasi bagi pemilik Bidan Praktek Mandiri untuk dijadikan bahan pertimbangan dalam pelaksanaan tugas pelayanan ke masyarakat dengan strategi pelayanan yang lebih efektif di masa yang akan datang.

3. Bagi Almamater

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu para peneliti lainnya yang tertarik akan masalah yang sama pada masa yang akan datang.

F. Kerangka Pemikiran

Menurut Kotler dan Keller (2009:36) : “Jasa/layanan (*service*) adalah semua tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada intinya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun”.

Kotler dan Keller (2009:52) mengidentifikasi 5 (lima) determinan kualitas jasa, yaitu :

1. Keandalan, meliputi kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan andal dan akurat.
2. Responsivitas, meliputi kesediaan membantu pelanggan dan memberikan layanan tepat waktu.
3. Jaminan, meliputi pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menunjukkan kepercayaan dan keyakinan.
4. Empati, meliputi kondisi memperhatikan dan memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan.
5. Wujud, meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan bahan komunikasi.

Menurut Lovelock dan Wright (2007) dalam Priansa (2017:215) : “Loyalitas adalah keputusan konsumen untuk secara sukarela terus berlangganan dengan perusahaan tertentu dalam jangka waktu yang lama”.

Griffin (2009) dalam Priansa (2017:220) menyatakan bahwa konsumen yang loyal memiliki karakteristik sebagai berikut :

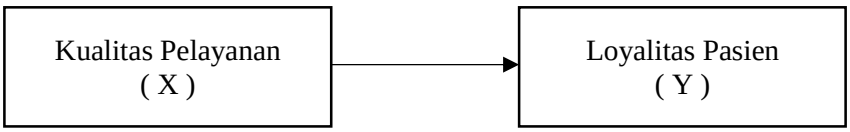
a. Melakukan pembelian secara teratur (*makes regular repeat purchases*).
b. Membeli di luar lini produk atau jasa (*purchases across product and services lines*).
c. Merekomendasikan kepada orang lain (*refers other*).
d. Menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing (*demonstrates an immunity to the full of the competition*).

Beberapa penelitian terdahulu yang membahas tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas antara lain :

1. Santoso dan Oetomo (2013) dalam penelitian yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Laboratorium Klinik Populer Surabaya". Hasil pengujian menyimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan Laboratorium Klinik Populer Surabaya.
2. Thimang (2017) dalam penelitian yanng berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Rumah Sakit Meloy Di Sangatta". Hasil penelitian menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien Rumah Sakit Meloy di Sangatta.

Berdasarkan paparan di atas, maka kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :

Gambar 1.1
Kerangka Pemikiran



G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Menurut Sugiyono (2016:540) : "Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bersifat menggambarkan suatu fenomena, peristiwa, gejala, baik menggunakan data kuantitatif maupun kualitatif". Penelitian deskriptif dalam penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan dan

pengaruhnya terhadap loyalitas pasien pada Bidan dan Praktek Mandiri Marfuah.

2. Teknik Pengumpulan Data

a. Data Primer

Menurut Siregar (2017:37) : "Data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan". Adapun cara mendapatkan data primer adalah sebagai berikut :

1) Observasi

Menurut Creswell (2012) dalam Sugiyono (2016:235) : "Observasi merupakan proses untuk memperoleh data dari tangan pertama dengan mengamati orang dan tempat pada saat dilakukan penelitian". Penulis melakukan pengamatan langsung pada Bidan Praktek Mandiri Marfuah terkait dengan permasalahan yang dibatas dalam penelitian ini. Hasil observasi menunjukkan bahwa Bidan Praktek Mandiri Marfuah mempunyai ruang tunggu, ruang periksa, ruang bersalin, ruang perawatan, kulkas, TV, kantin, timbangan, AC, kursi tunggu, kipas angin, mobil. Penulis juga melakukan observasi berkenaan dengan aktivitas karyawan, pelayanan yang diberikan terhadap pasien dan aktivitas lain yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas.

2) Wawancara

Menurut Sugiyono (2016:224) : “Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil”. Penulis melakukan wawancara kepada pemilik dan tenaga kesehatan pada Bidan Praktek Mandiri Marfuah untuk memperoleh data dan informasi yang diinginkan serta melakukan wawancara kepada pasien mengenai layanan dan keluhan terhadap pelayanan yang diberikan Bidan Praktek Mandiri Marfuah.

3) Kuesioner

Menurut Sugiyono (2016:230) : “Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya”. Penulis memberikan daftar pertanyaan kepada pasien pemeriksaan ibu hamil dan USG pada Bidan Praktek Mandiri Marfuah.

b. Data Sekunder

Menurut Siregar (2017:37) : “Data sekunder adalah data yang diterbitkan atau digunakan oleh organisasi yang bukan pengolahnya”. Data sekunder dalam penelitian ini yaitu jenis dan tarif layanan, jumlah

kunjungan pasien, jumlah pasien, jumlah tenaga medis, dan fasilitas yang tersedia.

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Menurut Sugiyono (2016:148) : "Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya". Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang pernah melakukan pemeriksaan kehamilan pada Bidan Praktek Mandiri Marfuah.

b. Sampel

Menurut Sugiyono (2016:149) : "Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut". Roscoe memberikan saran-saran tentang ukuran sampel untuk penelitian. Menurut Roscoe (1982:253) dalam Sugiyono (2016:164) : "Ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500". Dikarenakan jumlah populasi dalam penelitian ini tidak terhingga, maka dalam penelitian ini penulis menetapkan sampel sebanyak 100 responden.

Teknik penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *sampling purposive*. Menurut Sugiyono (2016:156) : "*Sampling purposive* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan

tertentu". Pertimbangan atau kriteria penentuan sampel adalah sebagai berikut :

1) Pelanggan sudah pernah melakukan pemeriksaan ibu hamil lebih dari 1 kali.
2) Pelanggan yang bisa membaca dan bersedia menjadi responden.

4. Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2016:95) : "Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya". Penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu :

a. Variabel Bebas

Menurut Sugiyono (2016:96) : "Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat)". Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang diberi notasi tanda X.

b. Variabel Terikat

Menurut Sugiyono (2016:97) : "Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas". Variabel terikat dalam penelitian ini adalah loyalitas pasien yang diberi notasi tanda Y.

5. Skala Pengukuran

Pengukuran variabel dalam penelitian ini menggunakan Skala Likert. Menurut Sugiyono (2016:168) : "Skala Likert digunakan untuk mengukur

sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial". Skala Likert digunakan untuk mengukur tingkat kesetujuan dan ketidaksetujuan responden terhadap pernyataan atau pertanyaan yang diajukan. Dengan melihat jawaban dari responden melalui kuesioner yang disebarkan, kemudian dikelompokkan menurut jenisnya masing-masing. Skala ini diberi bobot secara kuantitatif yang berguna untuk dipakai dalam perhitungan, yaitu :

Tabel 1.6
Skor Pernyataan Responden

No	Kualitas Pelayanan	Skor	Loyalitas Pasien	Skor
1	Sangat Baik (SB)	5	Sangat Setuju (SS)	5
2	Baik (B)	4	Setuju (S)	4
3	Kurang Baik (KB)	3	Kurang Setuju (KS)	3
4	Tidak Baik (TB)	2	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Baik (STB)	1	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

6. Alat Analisis

a. Uji Instrumen

1) Uji Validitas

Menurut Siregar (2017:75) : "Validitas atau kesahihan menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur (*a valid measure if it succesfully measure the phenomenon*)".

Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mengkorelasikan skor setiap pernyataan dalam variabel kualitas pelayanan dan loyalitas pasien dengan skor total pernyataan.

Uji validitas dilakukan dengan teknik *Product Moment Pearson*. Untuk mengetahui skor masing-masing item pernyataan valid atau tidak, maka ditetapkan kriteria sebagai berikut :

a) Jika r hitung ≥ r tabel, maka instrumen atau item-item pernyataan berkorelasi terhadap skor total (dinyatakan valid).
b) Jika r hitung < tabel, maka instrumen atau item-item pernyataan tidak berkorelasi terhadap terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

2) Uji Reliabilitas

Menurut Siregar (2017:87) : "Reliabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten". Uji reliabilitas dilakukan dengan melihat nilai *Cronbach's Alpha*. Menurut Siregar (2017:90) : "Kriteria suatu instrumen penelitian dikatakan reliabel bila nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60".

b. Uji Normalitas

Menurut Siregar (2017:153) : "Tujuan dilakukannya uji normalitas terhadap serangkaian data adalah untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak". Uji normalitas dilakukan dengan uji Kolmogorov-Smirnov. Untuk mempermudah dalam melakukan penghitungan secara statistik, maka analisis dilakukan dengan bantuan *software* SPSS 16.00 *for windows.*

c. Analisis Regresi Linier Sederhana

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier sederhana. Menurut Siregar (2017:379) : “Regresi linier sederhana digunakan hanya untuk satu variabel bebas (*independent*) dan satu variabel tak bebas (*dependent*)”.

Analisis ini digunakan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikat apakah positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel terikat apabila variabel bebas mengalami kenaikan atau penurunan.

Adapun rumus regresi linier sederhana (Siregar, 2017:379) adalah sebagai berikut :

$$\hat{Y} = a + bX$$

Dimana :

$\hat{Y}$ = Loyalitas Pasien

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi

X = Kualitas Pelayanan

d. Koefisien Korelasi (R)

Menurut Siregar (2017:337) : “Koefisien korelasi adalah bilangan yang menyatakan kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, juga dapat menentukan arah hubungan dari kedua variabel”. Untuk memudahkan melakukan interpretasi mengenai kekuatan hubungan antara dua variabel digunakan kriteria sebagai berikut :

Tabel 1.7
Tingkat Korelasi dan Kekuatan Hubungan

Nilai Korelasi	Tingkat Hubungan
0,00-0,199	Sangat lemah
0,20-0,399	Lemah
0,40-0,599	Cukup
0,60-0,799	Kuat
0,80-1,000	Sangat kuat

Sumber: Siregar (2017:337)

e. Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Siregar (2017:338) : "Koefisien determinasi adalah angka yang menyatakan atau digunakan untuk mengetahui kontribusi atau sumbangan yang diberikan oleh sebuah atau lebih variabel X (bebas) terhadap variabel Y (terikat)". Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai R^2 yang mendekati satu berarti variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

f. Uji Kelayakan Model

Menurut Gani dan Amalia (2015:143) : "Uji F atau *Goodness of Fit Test* adalah pengujian kelayakan model. Model yang layak adalah model yang dapat digunakan untuk mengestimasi populasi. Model regresi dikatakan layak jika nilai F sebuah model memenuhi kriteria yang telah ditetapkan". Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah model regresi sederhana dapat digunakan untuk melakukan prediksi loyalitas pasien yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan.

Langkah-langkah dalam melakukan uji kelayakan model adalah sebagai berikut :

1) Membuat Hipotesis

H_0 = Model regresi linier sederhana tidak dapat digunakan untuk memprediksi loyalitas pasien yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan.

H_a = Model regresi linier sederhana dapat digunakan untuk memprediksi loyalitas pasien yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan.

2) Menghitung nilai F_{hitung}

Nilai F_{hitung} diperoleh dengan menggunakan bantuan *software* SPSS 16.00 *for windows*.

3) Membandingkan F_{hitung} dengan F_{tabel}

Hasil uji (F_{hitung}) akan dibandingkan dengan F_{tabel}. Nilai F_{tabel} diperoleh dengan melihat df1 (var - 1 = 2 - 1 = 1) dan df2 (n - k - 1 = 100 - 1 - 1 = 98) dengan α = 5%, maka nilai F_{tabel} dapat dilihat pada Tabel distribusi F untuk probabilitas 0,05 yang ada pada kolom ke 1 baris ke 98 yaitu sebesar 3,94.

4) Membuat keputusan

a) Jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

b) Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Karakteristik responden menunjukkan bahwa sebagian besar responden berusia 26-33 tahun, berpendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA), bekerja sebagai ibu rumah tangga, memiliki penghasilan ≤ Rp. 1.999.000,-, memiliki 1 (satu) orang anak, usia kehamilan 4-6 bulan, dan telah melakukan pemeriksaan kehamilan 4-6 kali.
2. Hasil perhitungan regresi linier sederhana diperoleh persamaan yaitu : $\hat{Y} = 4,465 + 0,249X$.
3. Hasil koefisien korelasi menunjukkan bahwa nilai R sebesar 0,662. Nilai ini menunjukkan bahwa hubungan antara variabel kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien adalah kuat.
4. Hasil koefisien determinasi menunjukkan bahwa nilai R^2 sebesar 0,438. Hal ini berarti bahwa 43,8% loyalitas pasien pemeriksaan ibu hamil dan USG dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan, sedangkan sisanya yaitu sebesar 56,2% loyalitas pasien pemeriksaan ibu hamil dan USG dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
5. Hasil uji kelayakan model menunjukkan bahwa nilai F hitung 21,437 > F tabel 3,94. Maka dapat disimpulkan bahwa model regresi dapat digunakan

untuk memprediksi loyalitas pasien yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulis kemukakan beberapa saran pada Bidan Praktek Mandiri Marfuah sebagai berikut :

1. Bidan Praktek Mandiri Marfuah harus memperbaiki layanannya terutama berkenaan dengan hal-hal yang dikeluhkan oleh pasien, yaitu tempat parkir yang kurang memadai, AC yang kurang berfungsi dengan baik, dan memperluas ruang tunggu.
2. Bidan Praktek Mandiri harus meningkatkan semua aspek layanan kepada konsumen. Aspek keandalan, responsivitas, jaminan, empati, dan fasilitas yang mendukung dalam proses layanan harus diperhatikan dan ditingkatkan agar tercipta loyalitas dari pasien.
3. Bidan Praktek Mandiri harus menjaga performa tenaga kesehatan perusahaan dalam memberikan pelayanan pemeriksaan kehamilan yang baik kepada pasien.

DAFTAR PUSTAKA

Abdullah, Thamrin, dan Francis Tantri. 2016. ***Manajemen Pemasaran***, Rajawali Press, Jakarta.

Kotler, Philip, dan Gary Armstrong. 2008. ***Prinsip-Prinsip Pemasaran***. Edisi Ke-12. Jilid 1. Penerbit Erlangga, Jakarta.

Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. 2009. ***Manajemen Pemasaran***. Edisi Ketiga Belas. Penerbit Erlangga, Jakarta.

Priansa, Doni Juni. 2017. ***Perilaku Konsumen***. CV. Alfabeta, Bandung.

Siregar, Syofian. 2017. ***Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif***. Cetakan 4. PT. Bumi Aksara, Jakarta.

Sangadji, Etta Mamang, dan Sopiah. 2013. ***Perilaku Konsumen***. CV. Andi Offset, Yogyakarta.

Sugiyono. 2016. ***Metode Penelitian Manajemen.*** CV. Alfabeta, Bandung.

Santoso, Septiadi, dan Hening Widi Oetomo. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Laboratorium Klinik Populer Surabaya. ***Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen***. Vol. 2 (6), Hal. 1-21.

Tjiptono, Fandy, dan Gregorius Chandra. 2011. ***Service, Quality & Statisfaction***. Edisi 3. CV. Andi Offset, Yogyakarta.

Thimang, Yuni. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Rumah Sakit Meloy Di Sangatta, ***eJournal Administrasi Bisnis***. Vol. 5 (4), Hal. 1156-1166.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 28 tahun 2017 Tentang Izin dan Penyelenggaraan Praktek Bidan.

Gani, Irwan, dan Siti Amalia. 2015. Alat Analisis Data : Aplikasi Statistik Untuk Penelitian Bidang Ekonomi dan Sosial. Penerbit Andi, Ypgyakarta.